Service des Décès, Sépultures et Cimetières

Gestion des réservations des inhumations et des dispersions

Manuel d'utilisation

. Sommaire

Table des matières

. Introduction

La réservation des inhumations par internet est une application faisant partie d'un projet global de modernisation des cimetières de la Ville de Liège.

Chaque changement introduit dans le cadre de ce projet global de modernisation va permettre à court et moyen terme d'assurer un service rapide et de qualité : un service disponible 24h/24, assurant la sécurité des données partagées, via une application internet accessible par un lecteur de carte d'identité électronique (identification auprès de l'administration nécessaire au préalable).

L'information est disponible et immédiate à chaque étape du dossier.

Notre souhait est d'augmenter la qualité du service aux citoyens tant au niveau de l'administration que des agents de terrain.

Cette procédure ne dispense pas de faire toutes les démarches administratives obligatoires et utiles auprès de l'administration. Ces démarches doivent s'effectuer, au plus tard dans les 36 heures qui précèdent la date choisie pour la réservation.
Pour rappel, la procédure concerne tant la déclaration du décès que l'échange d'un permis accompagné, le cas échéant, du paiement de la taxe d'inhumation ou de dispersion.

Ce manuel vise à faciliter l'utilisation de l'application de gestion des réservations des inhumations et des dispersions, et d'en comprendre le mécanisme.

Nous tenterons de répondre de manière claire et efficace aux questions les plus fréquentes que vous pourriez vous poser en utilisant l'application mise en place.

Nous remercions vivement l'Union professionnelle des Entreprises de Pompes funèbres de la Province de Liège, en particulier Messieurs Scholl, Lotin et Remacle, pour leurs précieuses remarques.

. Droits d'utilisation – Permissions

Afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données recensées dans l'application, l'accès est protégé par l'utilisation de votre carte d'identité électronique associée à son code PIN,mais est également restreint en fonction des autorisations dont bénéficie l'utilisateur.

Les droits d'utilisation peuvent être de 3 types :

- Autorisation de lecture,
- Autorisation d'écriture,
- Autorisation d'administration.

Les droits dont dispose chaque utilisateur influencent directement les fonctionnalités disponibles dans l'application :

	Consultation	**Réservation d'une plage horaire**	**Modification et annulation de ses propres réservations NON encore enregistrées**	**Modification et annulation des réservations enregistrées**
Cimetières	✓	✗	✗	✗
Entreprises Pompes Funèbres	✓	✓	✓	✗
Administration	✓	✓	✗	✓

Les droits associés à votre statut utilisateur sont déterminés par le Service des Décès, Sépultures et Cimetières, et configurés par l'équipe du Service Informatique.

. Symboles et abréviations utilisés dans ce manuel



Vous indique les descriptions de manipulation à exécuter dans l'application.



Vous indique une information complémentaire ou une astuce d'utilisation.



Vous indique les réponses aux questions les plus fréquemment posées.



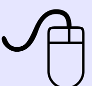
Vous indique des points particulièrement importants pour la bonne utilisation de l'application.

. Connexion à l'application et identification

La connexion à l 'application « gestion des réservations des inhumations et des dispersions » étant sécurisée, elle va nécessiter l'utilisation de votre carte d'identité électronique.
Pour ce faire, vous devez installer un lecteur de carte d'identité électronique sur votre ordinateur.

- Si c'est déjà le cas, vous pouvez passer au paragraphe suivant.
- Si vous n'êtes pas encore équipé d'un lecteur de carte d'identité électronique, rendez vous sur le site suivant : http://eid.belgium.be où vous trouverez la marche à suivre complète.

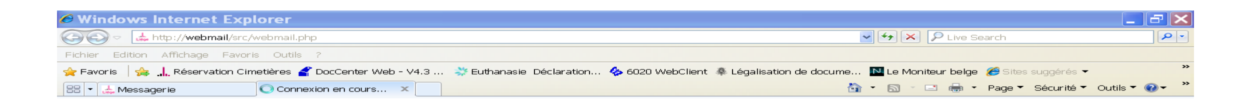
L'application de la « gestion des réservations des inhumations et des dispersions » utilise une interface de type «web» et ne nécessite rien de plus qu'un navigateur internet classique.
Dans les illustrations qui suivent, nous avons opté pour le plus répandu : Microsoft Internet Explorer, version 7 ou supérieure.
Il vous est bien sûr possible d'utiliser Mozilla Firefox, Google Chrome,... par exemple.
Si vous choisissez un de ces navigateurs, vous trouverez tous les renseignements utiles sur le site http://eid.belgium.be

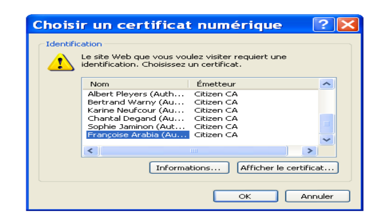


Pour vous connecter à l'application, ouvrez votre navigateur, et tapez l'adresse suivante : https://e-services.liege.be/inhumations/

Enregistrez un Favori (ou Marque-Page) dans votre navigateur, afin d'éviter de devoir recopier l'adresse à chaque fois, ou encore faites un raccourci sur votre « bureau ».

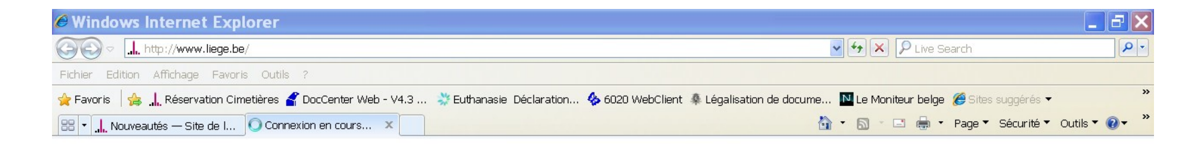
L'écran suivant apparaît :

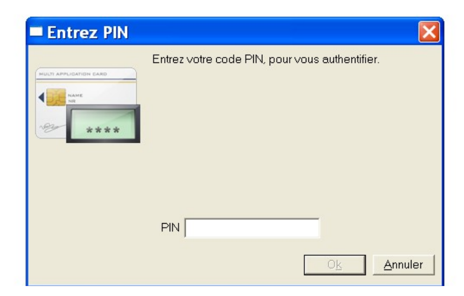




 Sélectionnez votre nom et prénom, puis cliquez sur « Ok ».

L'écran suivant apparaît :

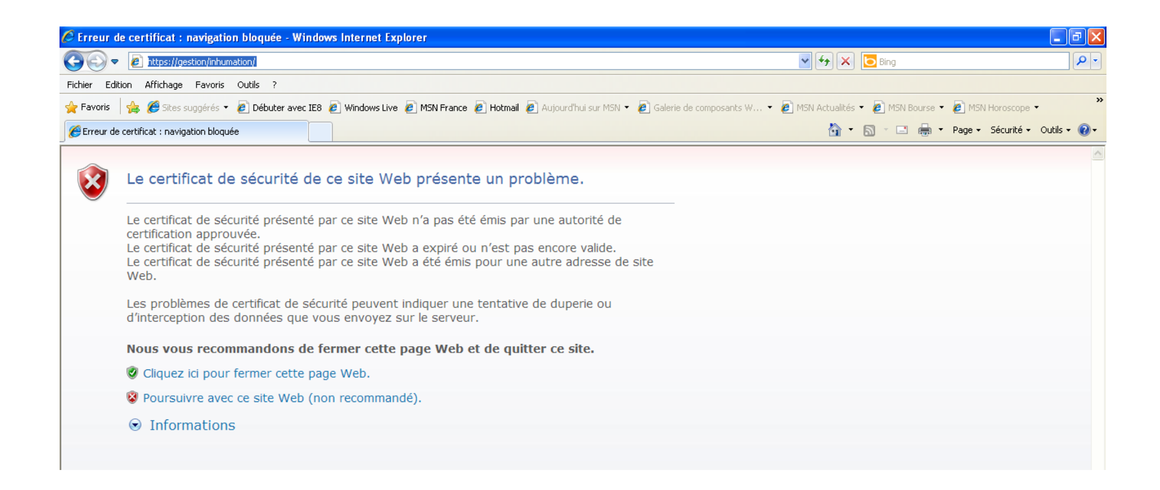




Entrez votre code PIN (en 4 chiffres), puis cliquez sur « OK ».

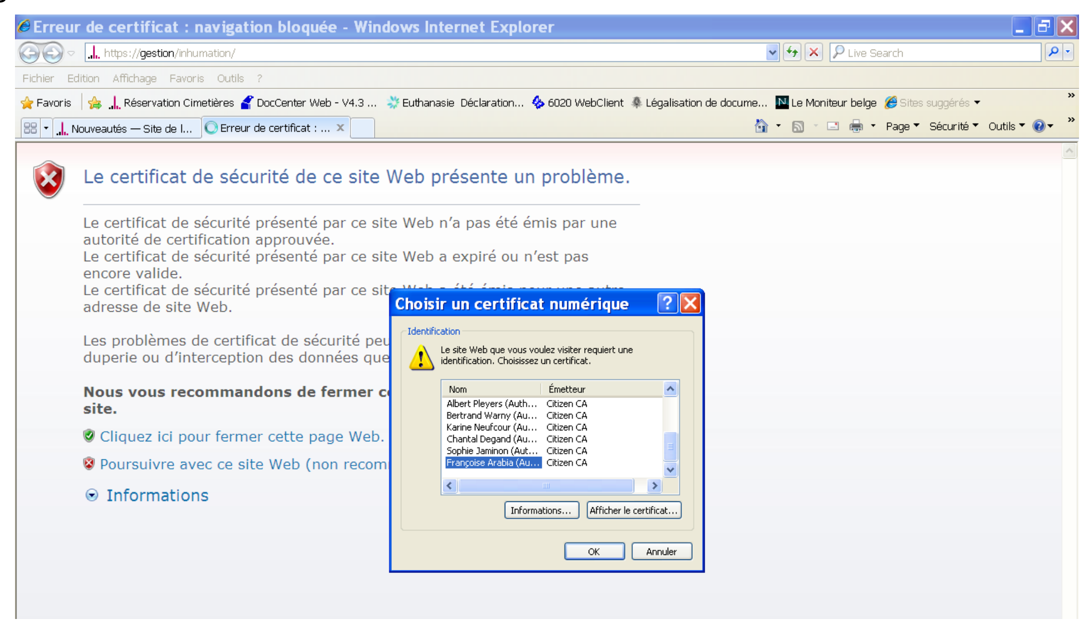
? J'ai oublié ou perdu mon code PIN, je n'ai plus le document reprenant ce code, ainsi que le code PUK, que puis-je faire? Rendez vous sur le site http://eid.belgium.be où vous pourrez commander gratuitement et en ligne un nouveau code PIN. En attendant, vous ne pourrez pas utiliser l'application. Prenez contact avec le Service Décès au 04/221.89.35 (37-38-39).

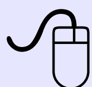
Un nouvel écran va ensuite se présenter :



Cliquez sur « Poursuivre avec ce site web (non recommandé) ».

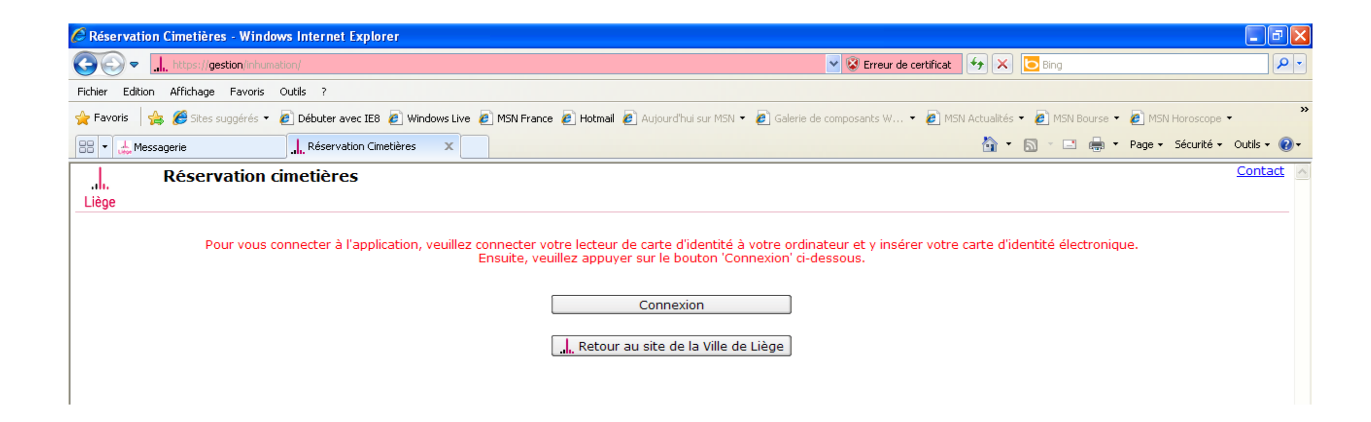
La page suivante s'ouvre à nouveau :





Sélectionnez la ligne correspondant à votre identité et cliquez à nouveau sur « OK ».

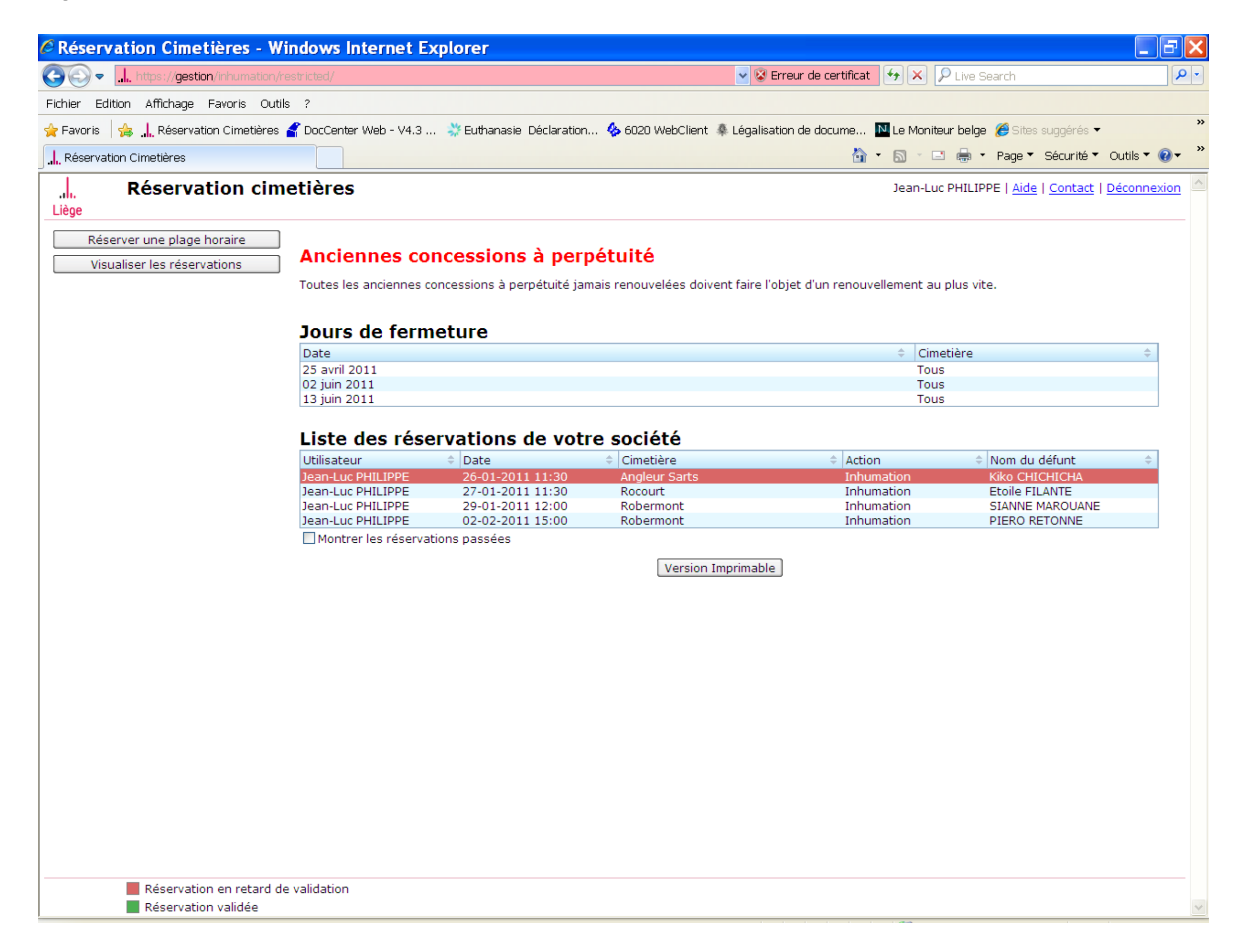
Vous arriverez ensuite sur la page de connexion de l'application :



Pour vous connecter à l'application, cliquez sur « Connexion ».

. Présentation de la page d'accueil

La page d'accueil de l'application apparait comme suit :



Cet écran présente les informations suivantes :

Les informations générales relatives au Service des Décès, tels que le renouvellement des anciennes concessions ou encore les jours de fermeture d'un ou des cimetières de la Ville de Liège. Vous y trouverez également toute information susceptible de vous être utile sur les activités quotidiennes des cimetières.

Vient ensuite la liste des réservations que votre société a effectuées.
Les différentes couleurs utilisées représentent l'état de la réservation :

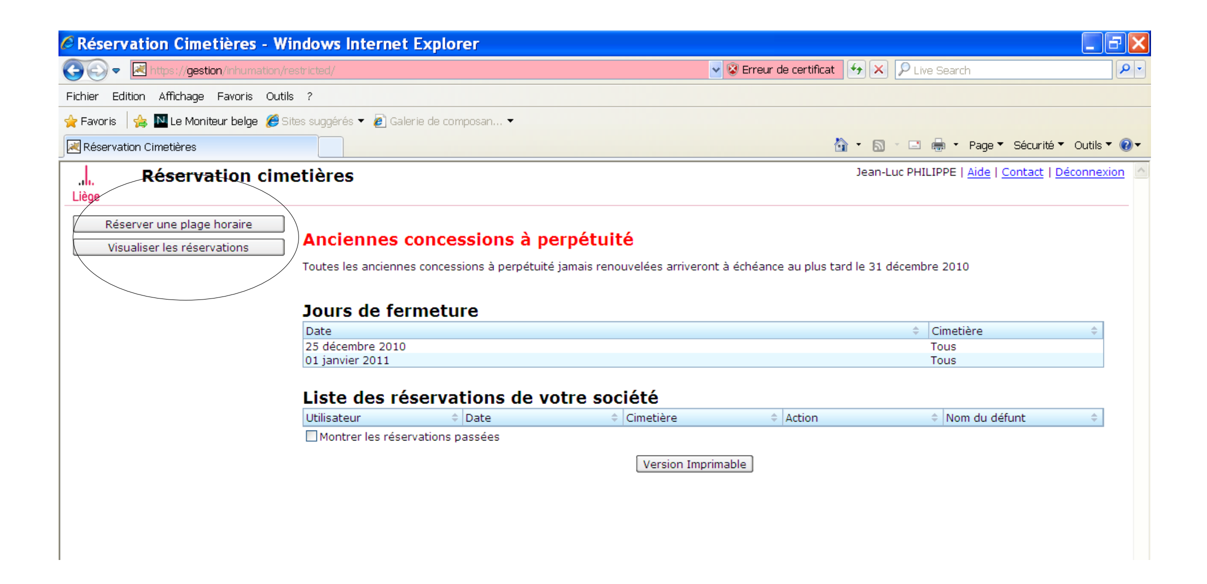
- en bleu clair/blanc : une réservation en attente de traitement par l'administration
- en rouge : une réservation en retard de validation (pas encore de passage à l'administration)
- en vert : une réservation validée par l'administration

Cette page d'accueil est rafraîchie toutes les deux minutes, elle peut donc évoluer très rapidement durant votre travail, selon les réservations que votre entreprise effectue. C'est le principe d'une application en ligne.

. Réserver une plage horaire/visualiser vos réservations

Dans le haut, à gauche de la page d'accueil, deux boutons vous permettent d'effectuer deux opérations différentes :

- soit visualiser les réservations que vous avez déjà introduites
- soit réserver une plage horaire.



Commençons par réserver une plage horaire puisque, au départ, vous n'avez encore aucune réservation à visualiser.

. Réserver une plage horaire

La réservation d'une plage horaire se réalise en <u>quatre étapes :</u>

- le choix du cimetière et le type d'action
- le choix, sur un calendrier, d'une plage libre
- le formulaire d'encodage des principales données concernant la réservation
- la présentation de votre réservation pour confirmation

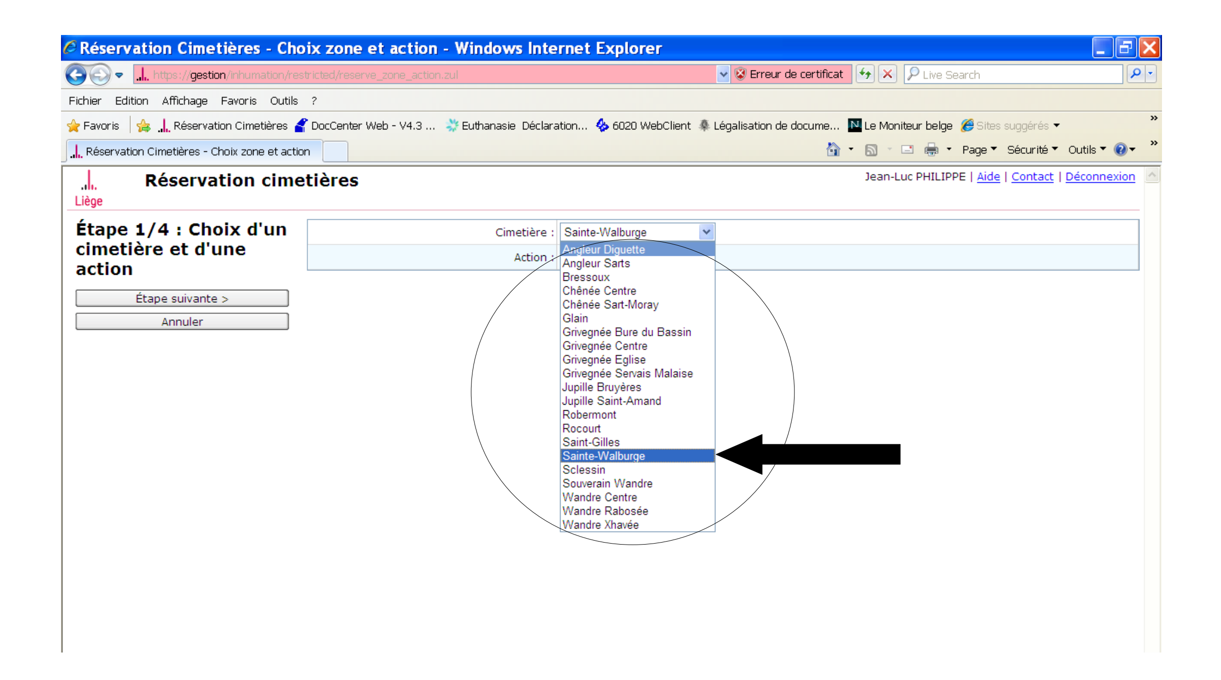
Plus en détail, voici ces 4 étapes :



Cliquez sur « Réserver une plage horaire ».

L'écran de la **première étape** apparaît :

Cliquez sur la flèche permettant de dérouler la liste des cimetières.



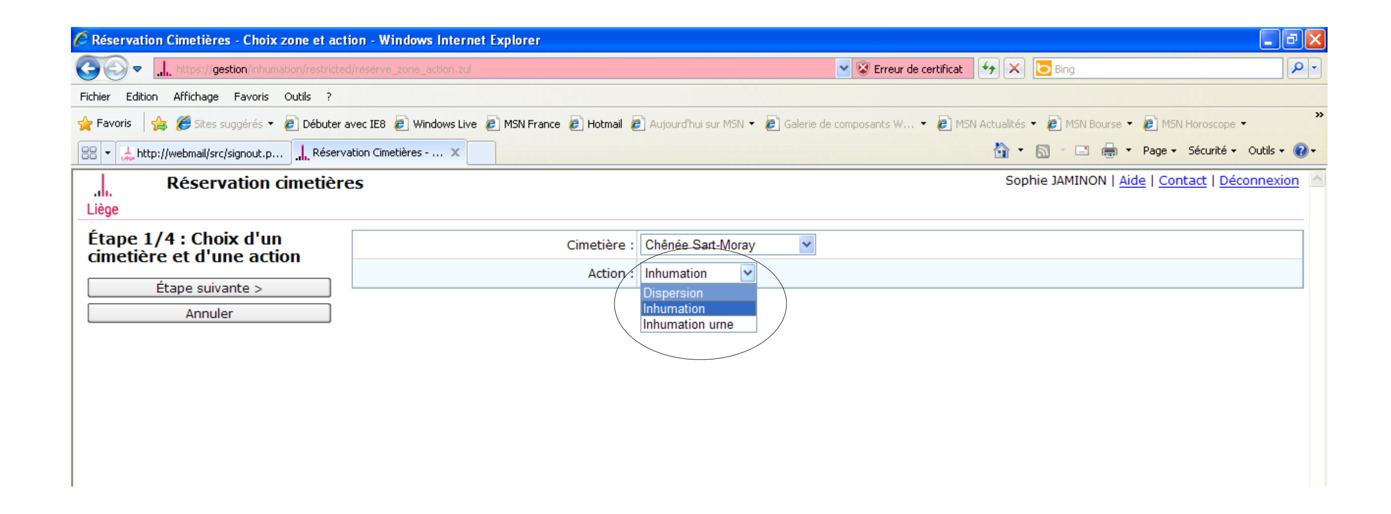

Positionnez vous sur le cimetière de votre choix et cliquez.


Lorsque vous vous positionnez sur un cimetière, la ligne se colore en bleu.

Ensuite, vous pouvez choisir le type d'action que vous souhaitez : soit une inhumation, soit une dispersion ou encore une inhumation d'urne.

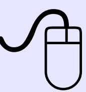
- inhumation : d'un cercueil en pleine terre ou dans un caveau
- dispersion : des cendres sur une parcelle de dispersion
- inhumation d'urne : l'inhumation d'une urne dans un columbarium, un caveau ou en pleine terre.


Cliquez sur la flèche permettant de dérouler la liste des actions.





Positionnez vous sur l'action de votre choix et cliquez.

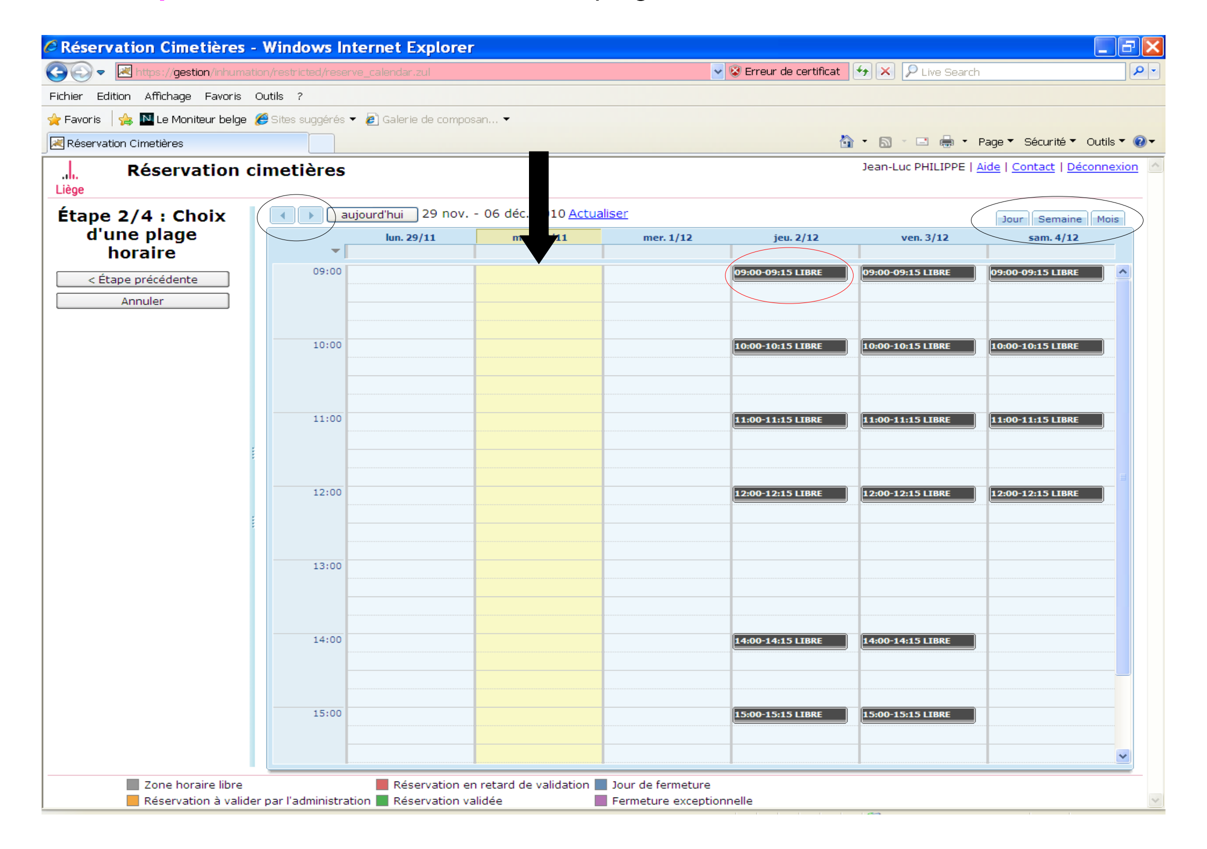


Cliquez sur « Étape suivante » pour valider votre choix et poursuivre votre réservation.



Vous pouvez annuler cette étape de la réservation en cliquant sur « Annuler ».

Deuxième étape de la réservation : choisir une plage horaire libre



La page se présente sous la forme d'un calendrier et, par défaut, la vue présentée sera toujours la semaine contenant la première plage horaire disponible. Vous pouvez visualiser le jour courant en jaune. Les plages horaires libres vous sont présentées en gris, pour le cimetière et l'action choisis.

> Ce calendrier peut se présenter en vue « semaine », « jour » ou « mois ». Pour cela, cliquez sur l'onglet en haut, à droite du calendrier correspondant à votre choix : «jour », « semaine » ou « mois ».

> Pour vous déplacer chronologiquement dans le calendrier, aller à la semaine suivante ou précédente, par exemple, cliquez sur l'une des 2 flèches situées à coté de « aujourd'hui » (en haut, à gauche du calendrier).

> Ce calendrier vous montre également l'état de vos réservations : en orange (à traiter par l'administration selon votre passage à la Cité), en rouge (en retard de validation) et en vert (réservation validée). **Ce calendrier est rafraîchi toutes les minutes**, cela signifie qu'il vous donne un état des réservations quasiment en direct. Ce calendrier va donc se modifier à chaque fois qu'une réservation est effectuée par une entreprise de pompes funèbres.

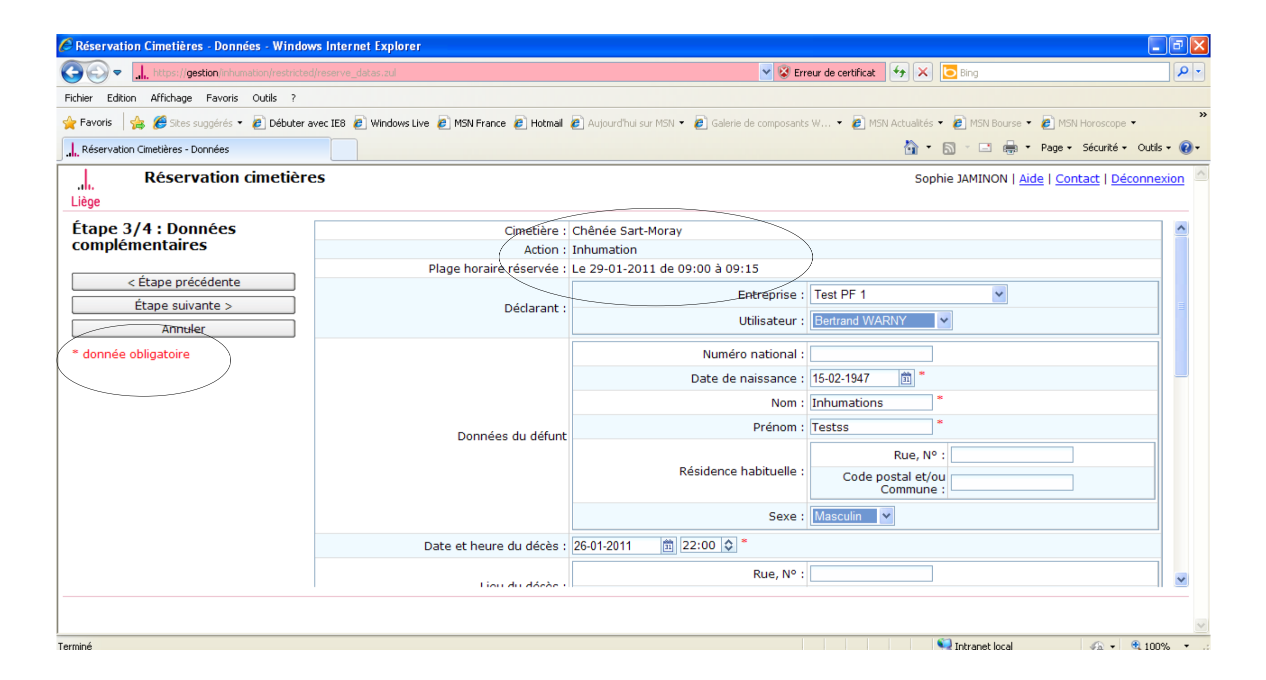
Pour choisir une plage horaire libre :



Cliquez sur le bouton en gris correspondant à la plage que vous souhaitez (ex. Le jeudi de 9h00 à 9h15).

Vous arrivez à la troisième étape de votre réservation.

Troisième étape de la réservation : remplir le formulaire / les données complémentaires



Cette page présente un formulaire dont **les trois premiers champs** sont **pré-remplis** avec les informations que vous avez déjà indiquées dans les deux étapes précédentes : le nom du cimetière, le type d'action et les date et heures choisis.



Certains champs sont obligatoires : ils comportent alors une astérisque rouge.



Complétez, au minimum, tous les champs obligatoires du formulaire puis, cliquez sur « étape suivante » pour valider cette étape.

Toute réservation doit passer par l'encodage du formulaire, en particulier les champs obligatoires, c'est-à-dire la date de naissance, le nom, le prénom, la date et l'heure de décès ainsi que des informations sur la sépulture ou l'existence ou non d'un caveau. Ces champs obligatoires sont nécessaires à l'articulation de notre système et nos mesures de contrôle.



Si les champs obligatoires ne sont pas complétés, il vous sera impossible de poursuivre la procédure de réservation.



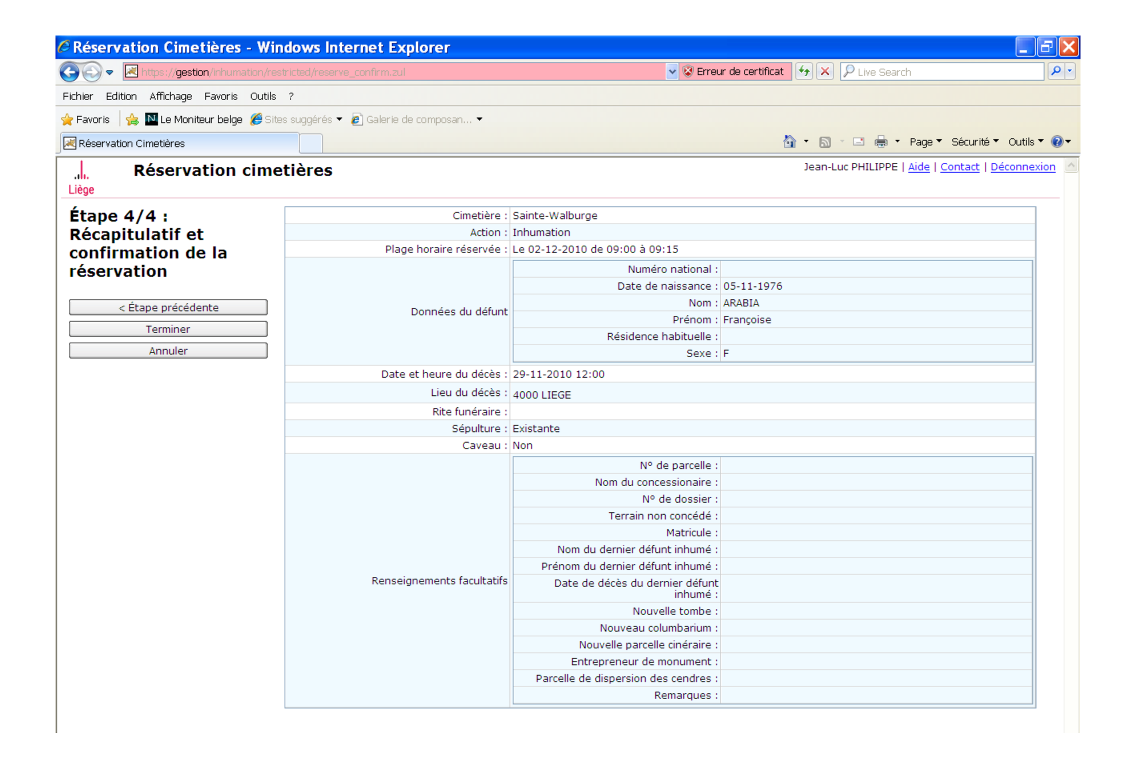
Lorsque votre encodage est terminé, vous pouvez encore modifier vos encodages, ou revenir en arrière en cliquant sur le bouton « Étape précédente »



Si vous cliquez sur « Annuler », le programme vous présentera la page d'accueil et ne conservera **aucune donnée encodée**.

Quatrième étape de la réservation : visualiser et valider votre réservation

Ce dernier écran vous présente l'ensemble du formulaire de réservation, avec les données que vous y avez encodées.



Vous pouvez vérifier que tous les renseignements encodés sont exacts et ne comportent pas d'erreur d'encodage (un nom mal orthographié, une date erronée par exemple).

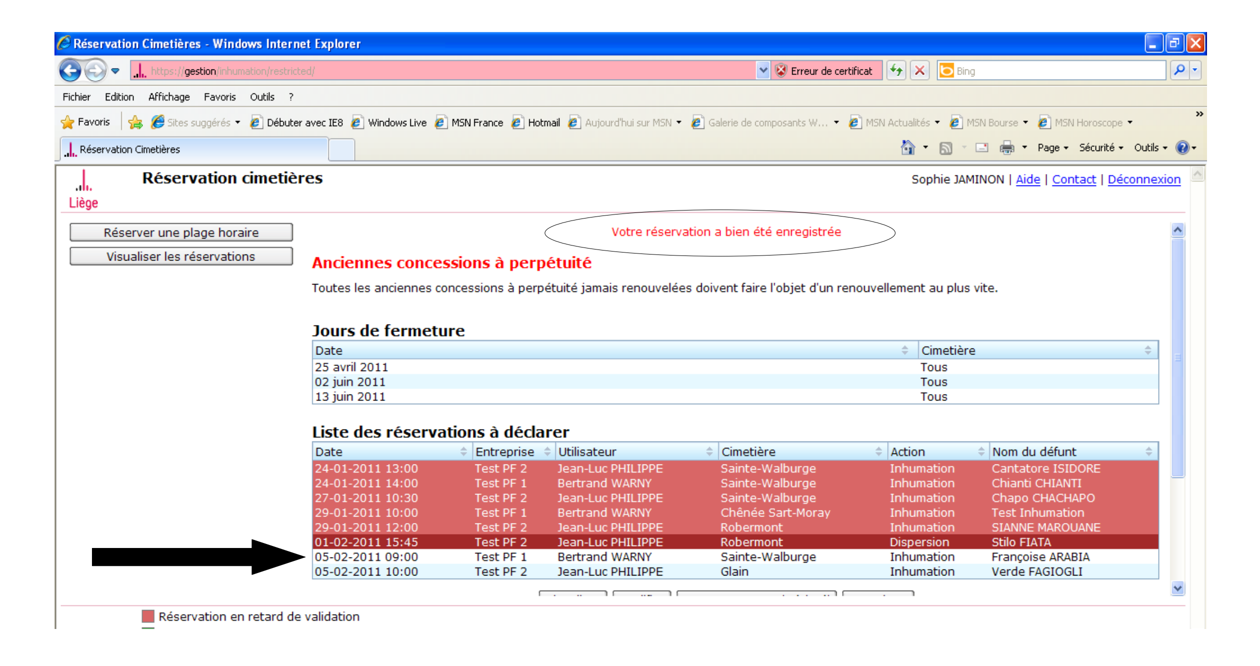
Si vous avez tout vérifié,



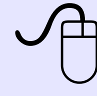
Cliquez sur « Terminer » afin de valider définitivement la réservation.

L'application enregistre votre réservation et vous présente la page d'accueil avec le message, en rouge, confirmant que « *Votre réservation a bien été enregistrée* ».

Cette nouvelle réservation apparaît maintenant dans la liste des réservations de votre société, comme illustré dans l'écran suivant.

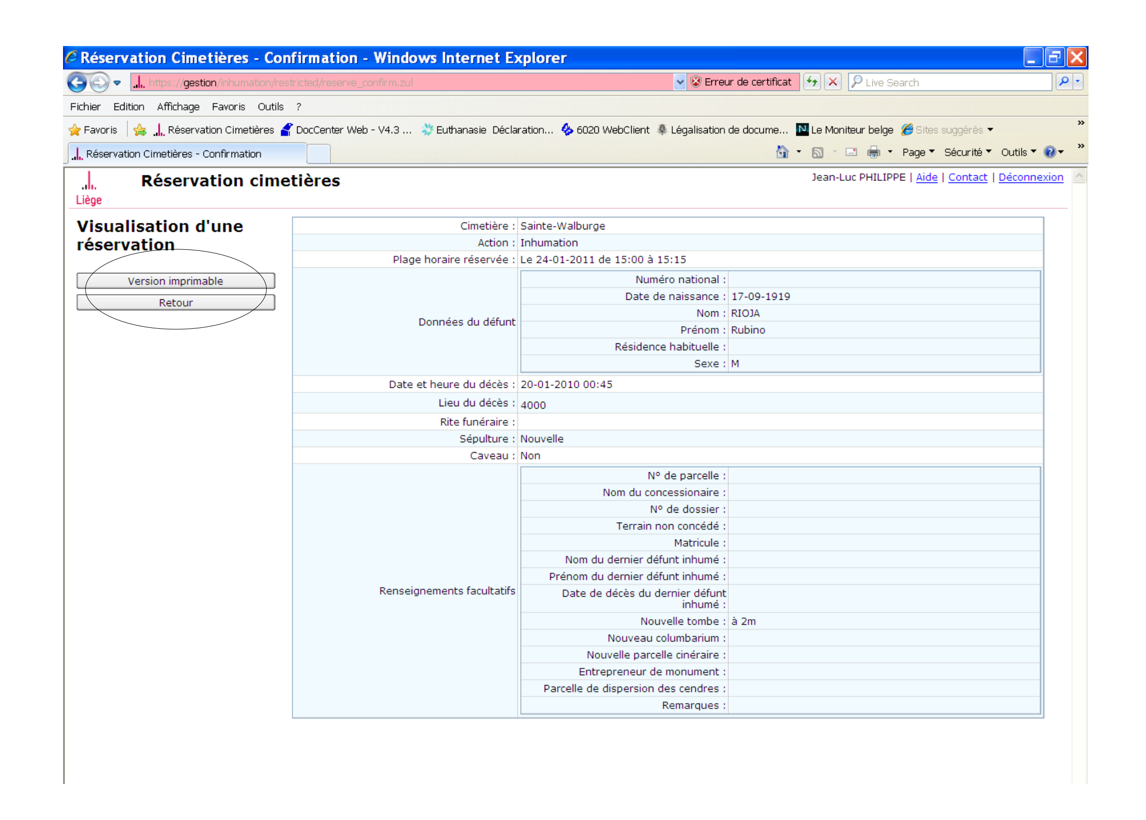


Si vous souhaitez <u>imprimer une réservation :</u>

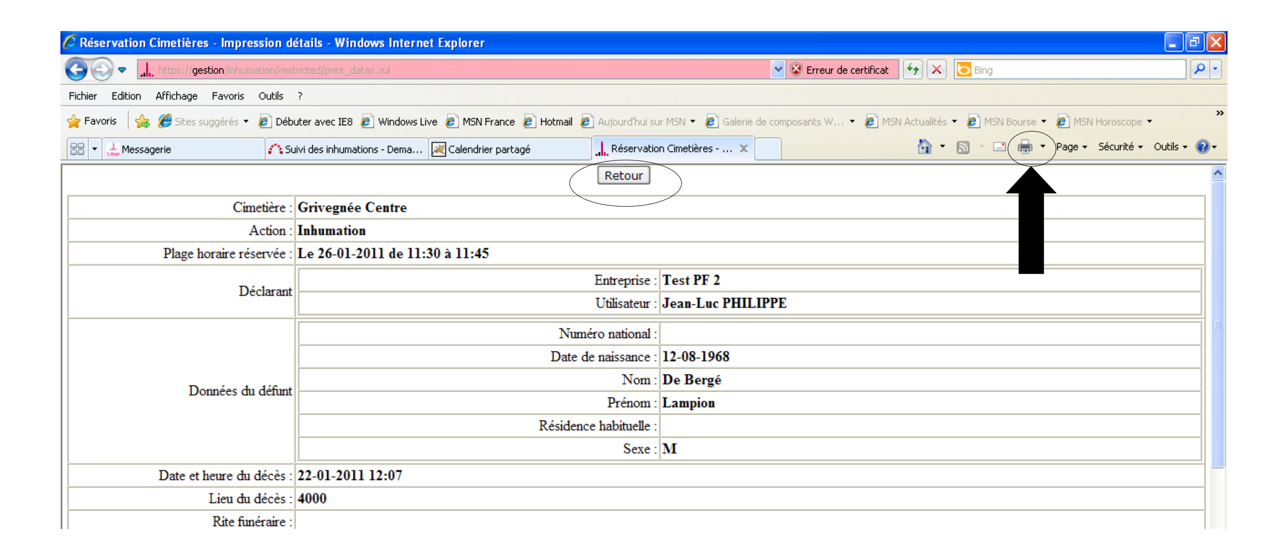


Sélectionnez « la réservation que vous souhaitez imprimer » , puis cliquez sur « Visualiser »

L'écran suivant s'ouvre :



Cliquez sur « version imprimable », un nouvel écran s'ouvre :



Cliquez sur l'icône de l'imprimante pour lancer l'impression.

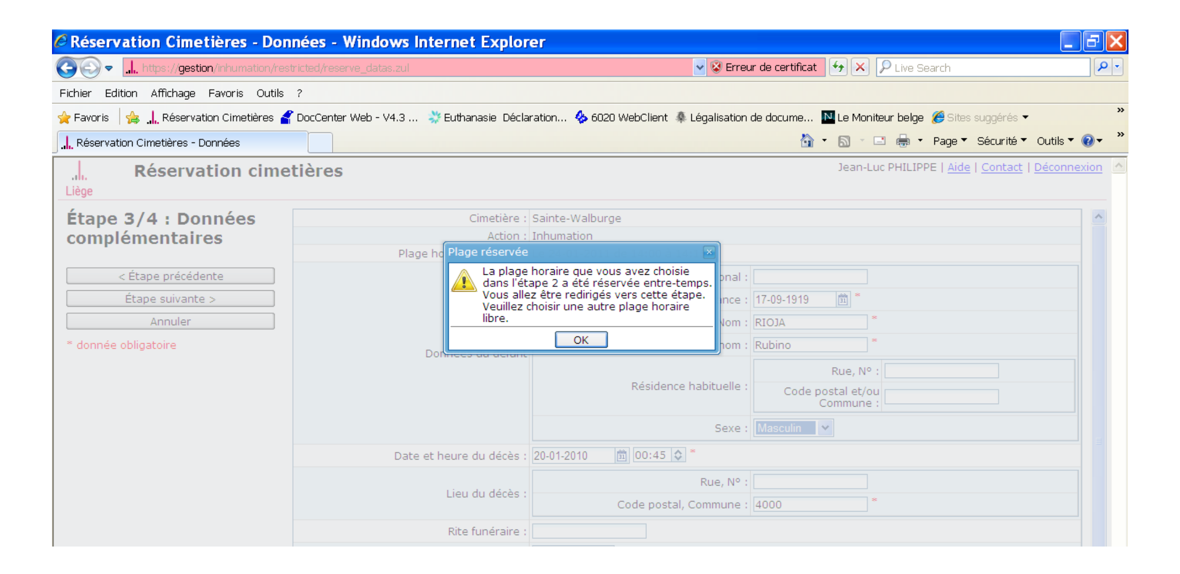


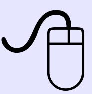
Si vous ne souhaitez plus imprimer, cliquez sur « Retour ».

Si vous souhaitez faire une autre réservation, reprenez la procédure à la première étape.

? Ma réservation n'est pas validée, car la plage horaire que j'ai choisie à été entretemps réservée. Que dois-je faire?

L'application que vous utilisez fonctionne en ligne, c'est-à-dire en temps réel. Si une autre personne a choisi la même plage horaire, pour le même jour et le même cimetière que vous ET que cette personne valide son choix avant que n'ayez vous même validé le vôtre, la plage horaire ne sera plus libre. L'écran suivant apparaîtra :





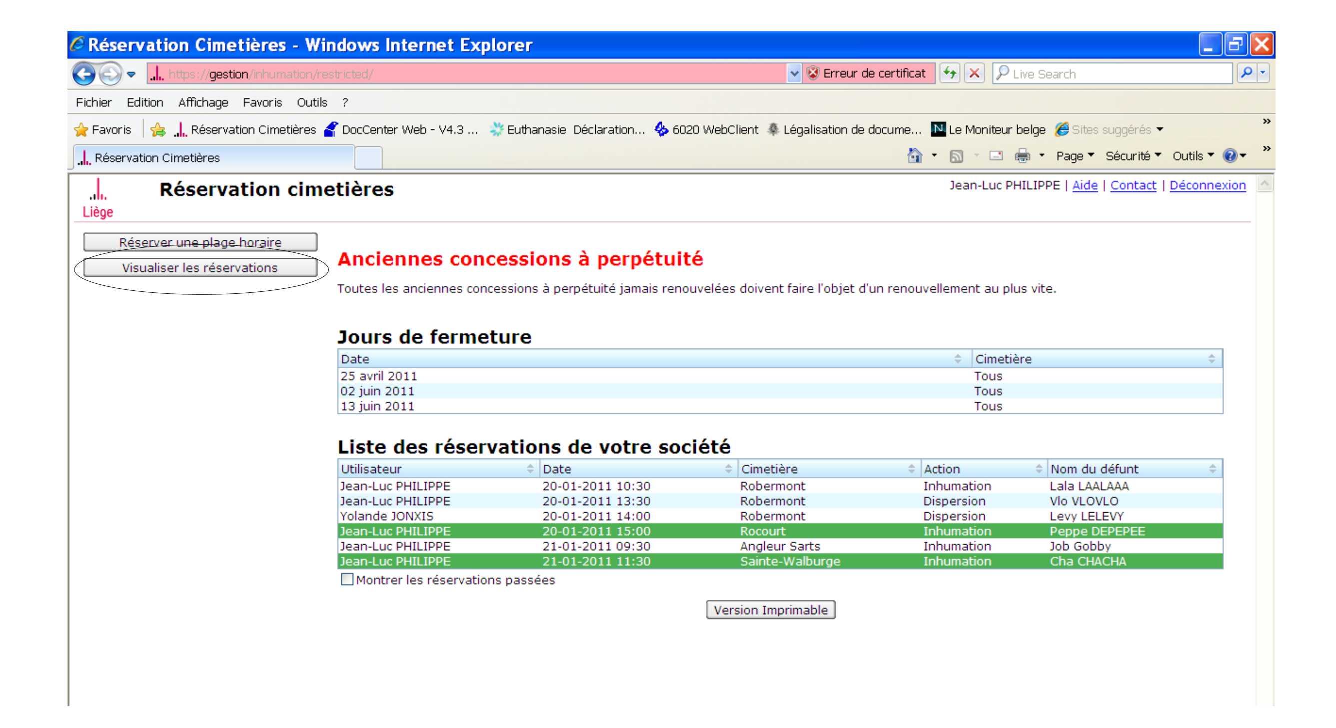
Cliquez sur « OK » Vous serez alors redirigé vers l'étape 2 (choisir une plage horaire) SANS que vous ne perdiez vos encodages.

! Si toutes les plages horaires sont déjà réservées pour le cimetière choisi, le message suivant apparaîtra : « Cette plage horaire a été réservée entretemps et il n'y a malheureusement plus de plage horaire disponible dans l'immédiat pour ce cimetière et cette action. Veuillez prendre contact avec le Service Décès au 04/221.89.35 (37,38 ou 39) ».

. *Visualiser les réservations*

Dans la page d'accueil de l'application, à gauche de l'écran :

> Cliquez sur « visualiser les réservations ».



La page suivante apparait sous forme d'un calendrier hebdomadaire, comme illustré sur l'écran suivant. Il est important de noter que ce calendrier se rafraîchit toutes les minutes. Ainsi, selon que votre entreprise a effectué des réservations ou non, le calendrier peut évoluer en conséquence.

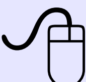
Seuls les utilisateurs faisant partie d'une même entreprise de pompes funèbres pourront visualiser les réservations de leur entreprise uniquement.

Vos réservations s'affichent sur ce calendrier, comme illustré ci-dessus, dans les couleurs respectives à leur statut :

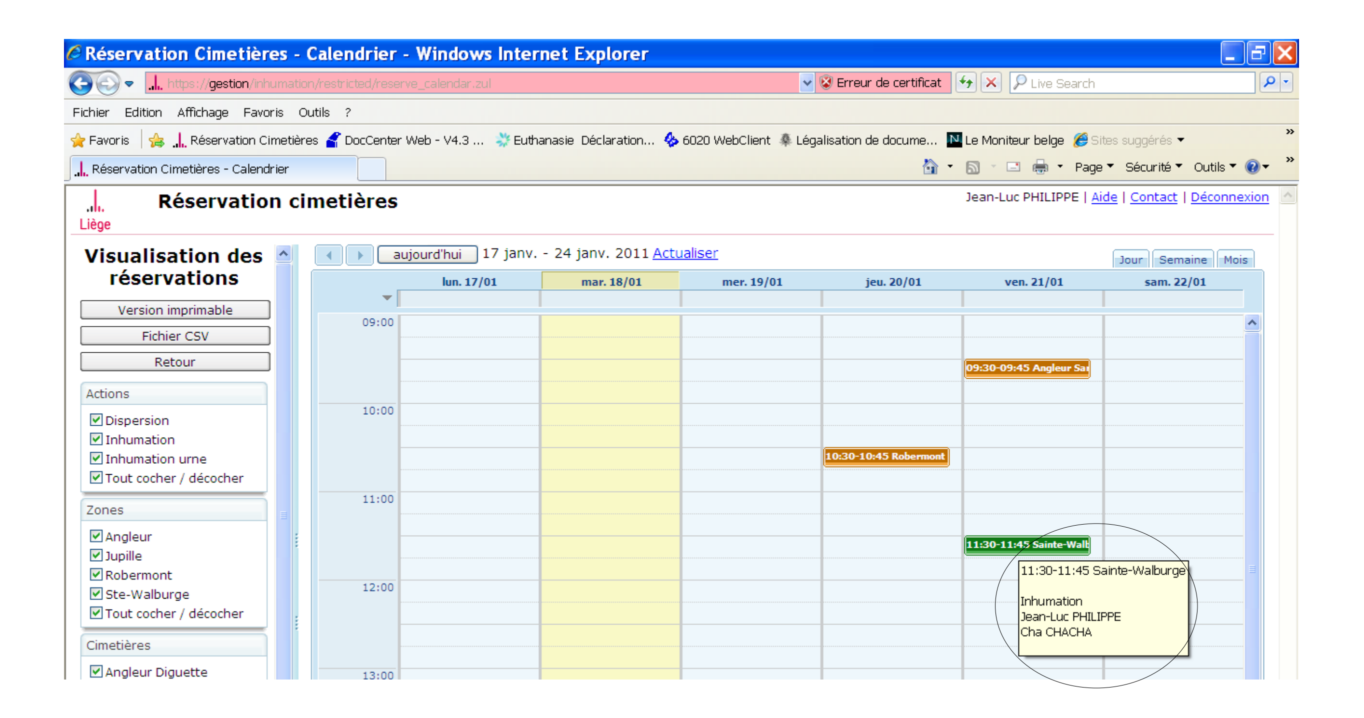
- en orange : les réservations à valider à l'administration
- en rouge : les réservations en retard de validation
- en vert : les réservations validées



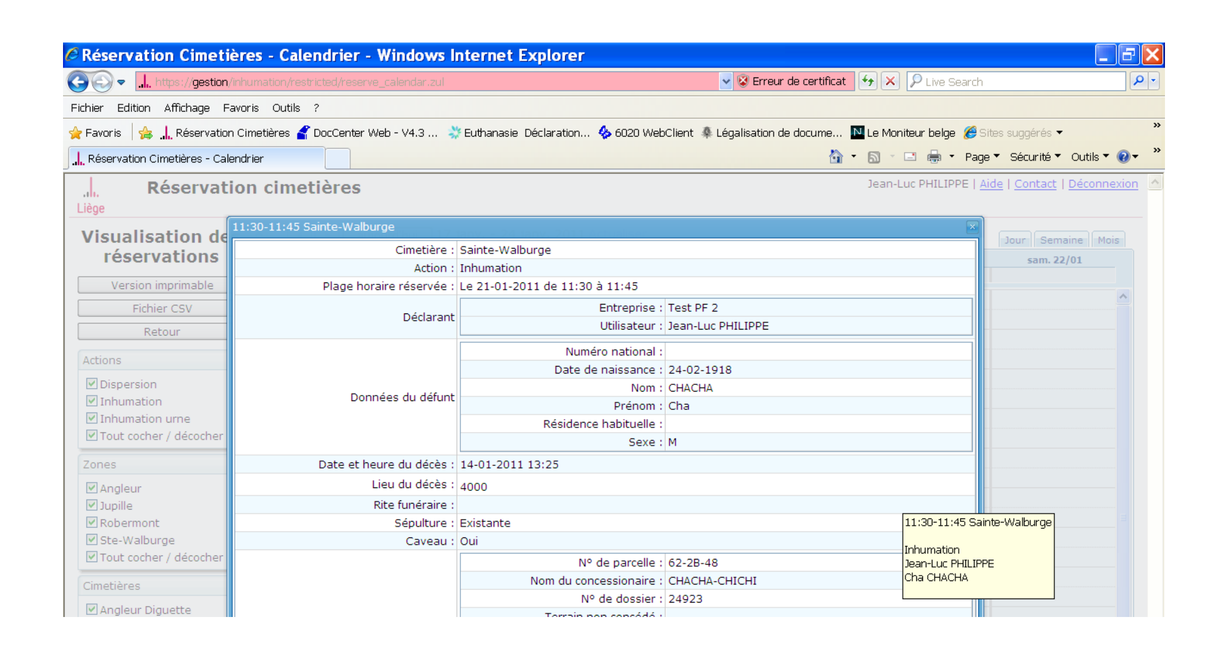
Ce calendrier peut se présenter en vue « semaine », « jour » ou « mois ». Pour cela, cliquez sur l'onglet en haut, à droite du calendrier correspondant à votre choix : «jour » ou « mois ».



Pour visualiser le résumé de l'une des réservations : positionnez votre souris sur la plage horaire souhaitée. Une bulle d'information apparaîtra.



Si vous souhaitez visualiser une réservation dans son intégralité, cliquez sur la réservation. Le formulaire s'ouvrira et vous pourrez le parcourir en **mode lecture**.



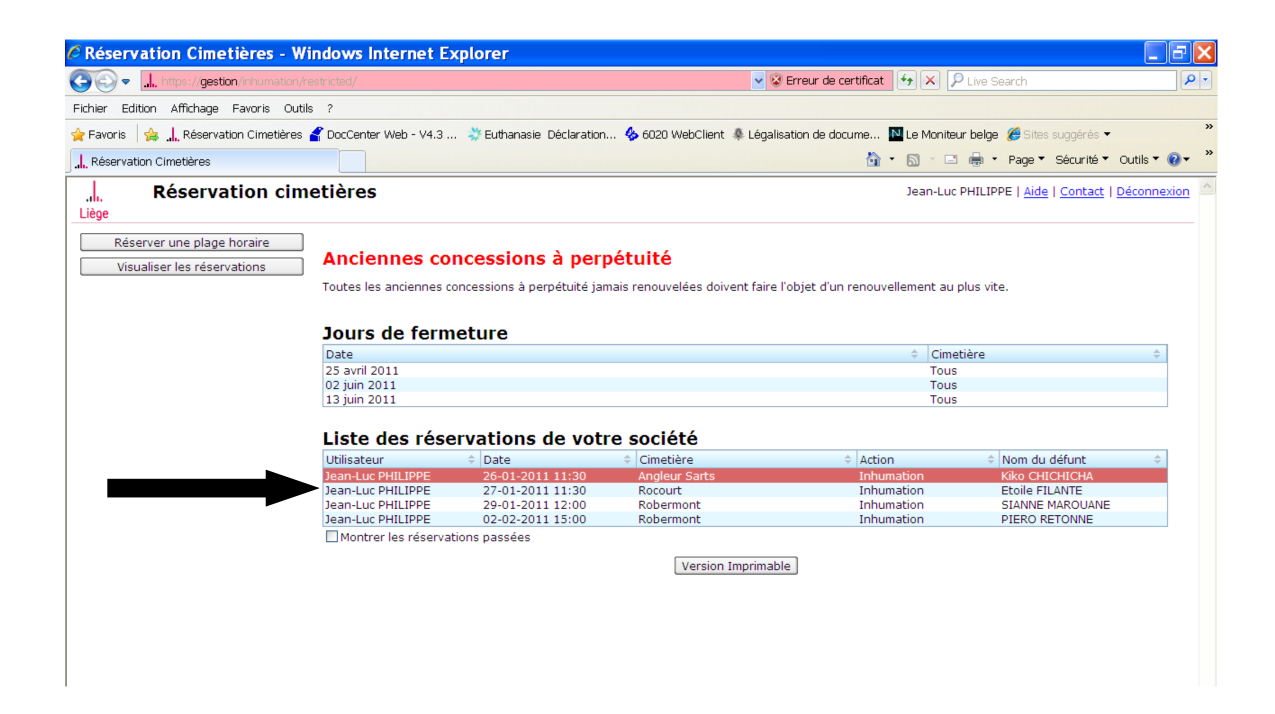


Il ne vous est plus possible de modifier les données renseignées dans ce formulaire.

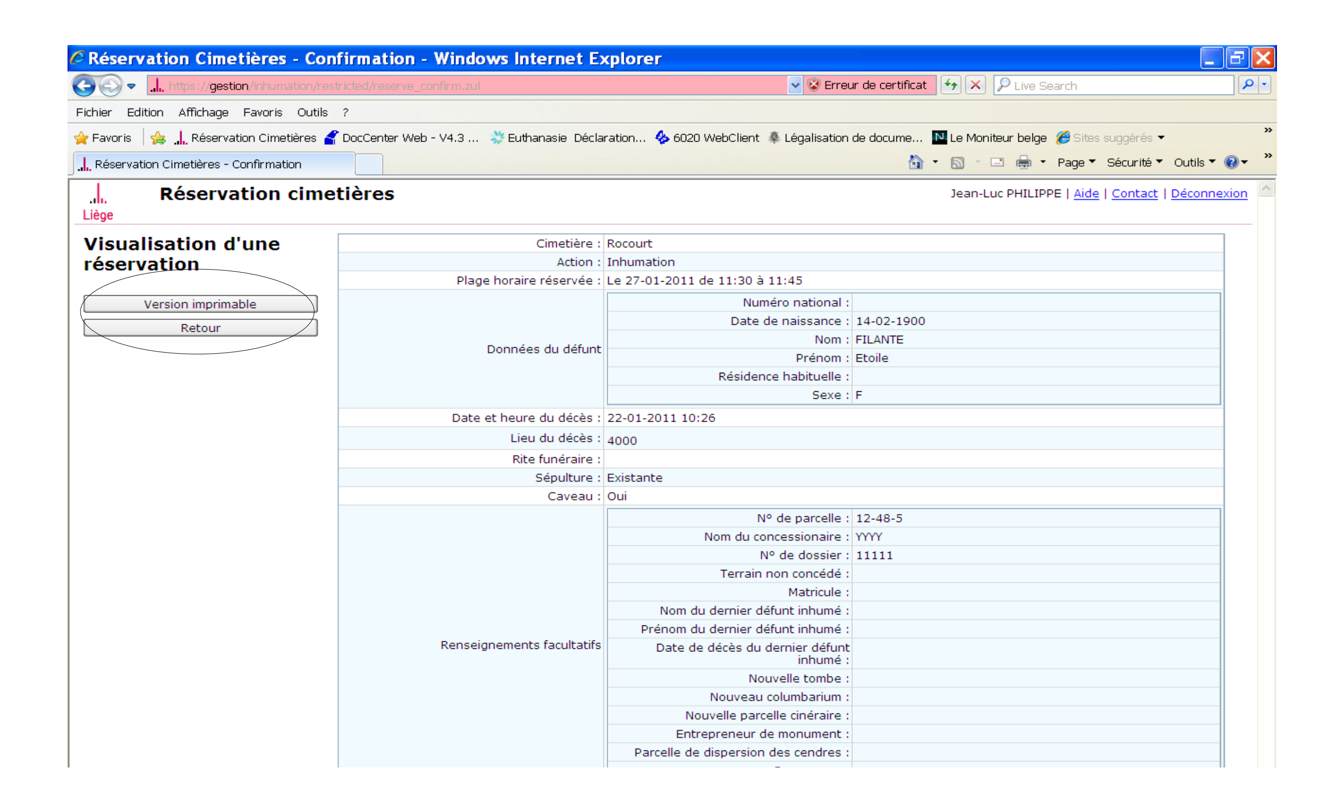
? Comment puis-je apporter une correction aux données d'une réservation qui a été validée ? Prenez contact avec un agent du Services des Décès, à la Cité administrative (04/221.89.35-37-38 ou 39). Celui-ci pourra apporter la modification, ou le complément éventuel d'information que vous lui communiquerez.

. *Imprimer une réservation qui se trouve dans ma liste*

Choisissez la réservation que vous souhaiter imprimer, cliquez sur la réservation choisie, l'application ouvre automatiquement le formulaire de réservation.



La page suivante s'ouvre et vous présente le formulaire de réservation :

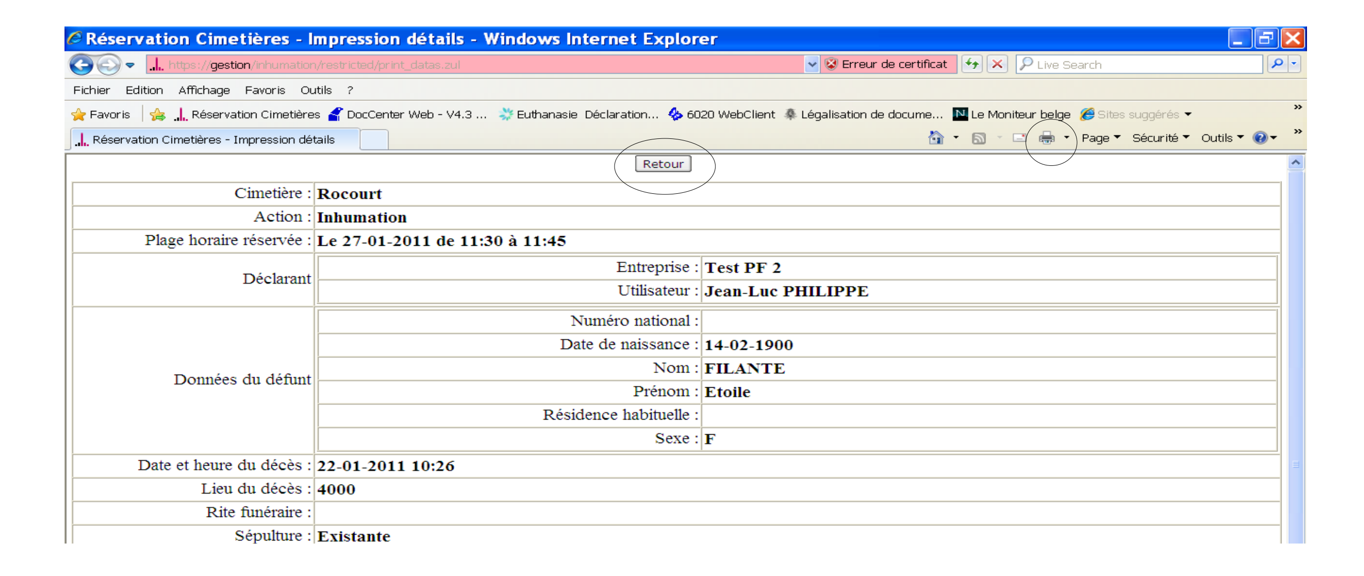


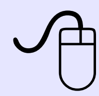


Si vous souhaitez imprimer ce document, cliquez sur « Version imprimable ».



Si vous ne souhaitez pas imprimer, cliquez sur «Retour »





Si vous souhaitez imprimer ce document, cliquez sur l'icône de l'imprimante

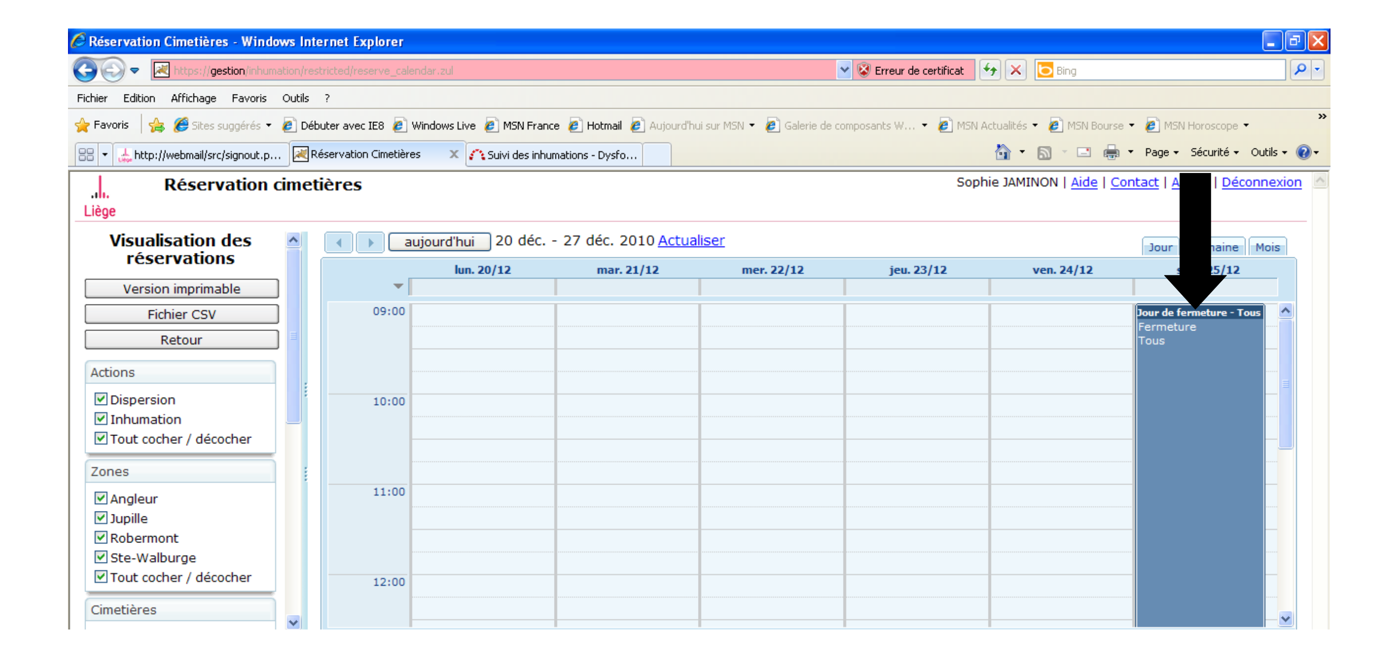


Si vous ne souhaitez pas imprimer, cliquez sur «Retour »

. Comment lire et afficher certaines informations lors de la visualisation ?

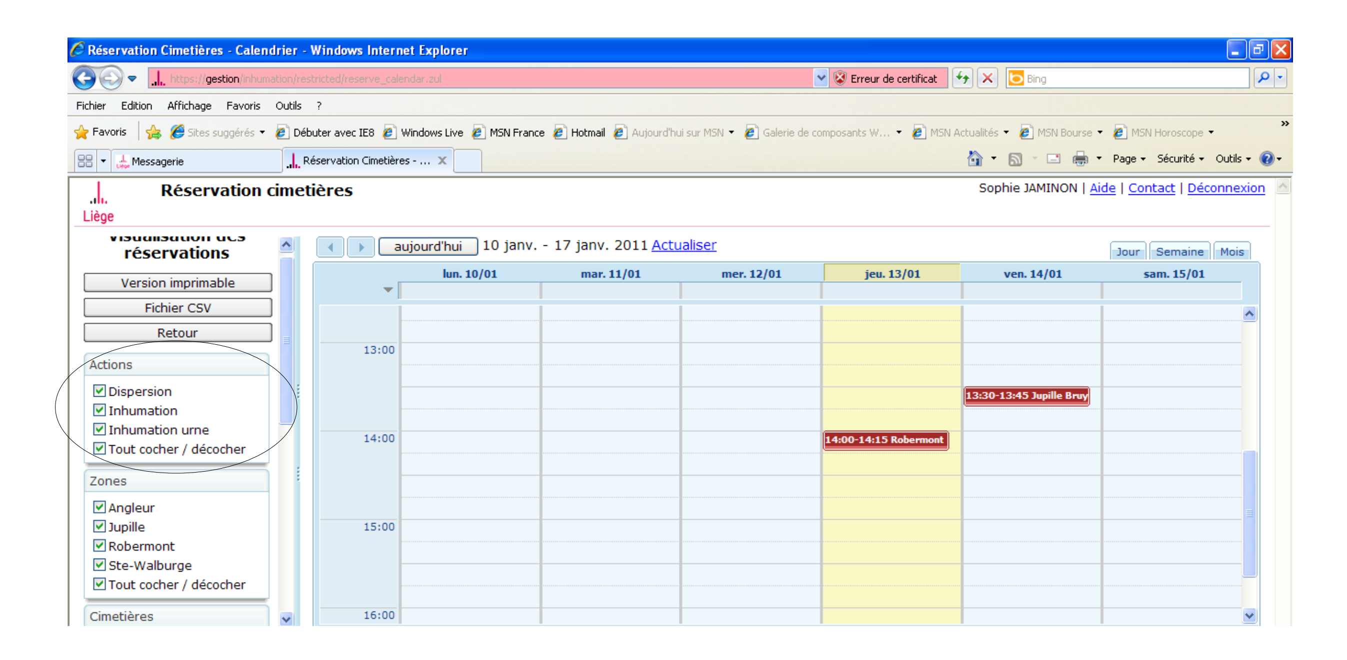
Certaines informations complémentaires apparaissent dans la visualisation d'une réservation. En voici les principales, illustrées par les exemples suivants :

En bleu apparait ici le jour de fermeture de tous les cimetières de la Ville de Liège.



Les différentes actions correspondent soit à

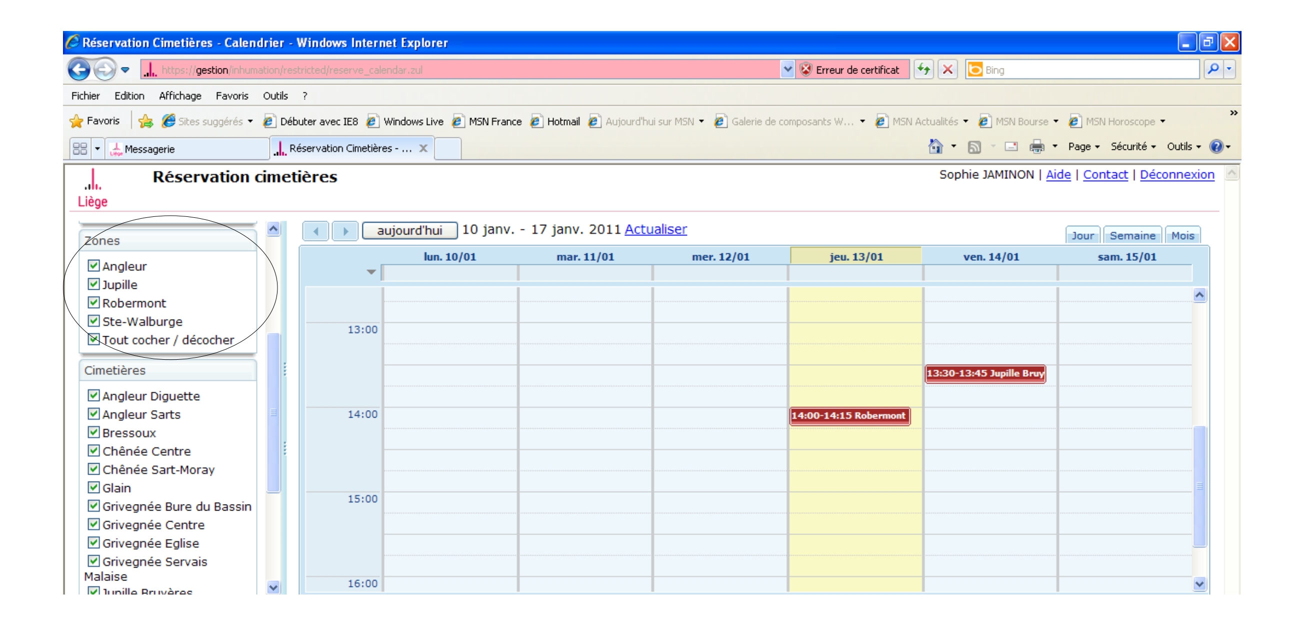
- une inhumation : d'un cercueil en pleine terre ou dans un caveau
- une dispersion : des cendres sur une parcelle de dispersion
- une inhumation d'urne : vise l'inhumation d'une urne dans un columbarium, un caveau ou en pleine terre.



Il est possible de visualiser une seule action, plusieurs actions ou toutes les actions selon vos besoins. Il vous suffit de cocher les cases correspondant à votre choix.

Les zones correspondent aux regroupements administratifs suivants :

- Zone de Robermont : regroupe les cimetières de Robermont et de Bressoux.
- Zone de Jupille : regroupe les cimetières situés sur Jupille, Grivegnée et Wandre.
- Zone de Sainte-Walburge : ne concerne que le cimetière de Sainte-Walburge
- Zone d'Angleur : comprend les cimetières d'Angleur, de Chênée, de Glain, de Rocourt, de Sclessin et de Saint-Gilles.



Il est possible de visualiser une seule zone, plusieurs zones ou toutes les zones selon vos besoins. Il vous suffit de cocher les cases correspondant à votre choix.

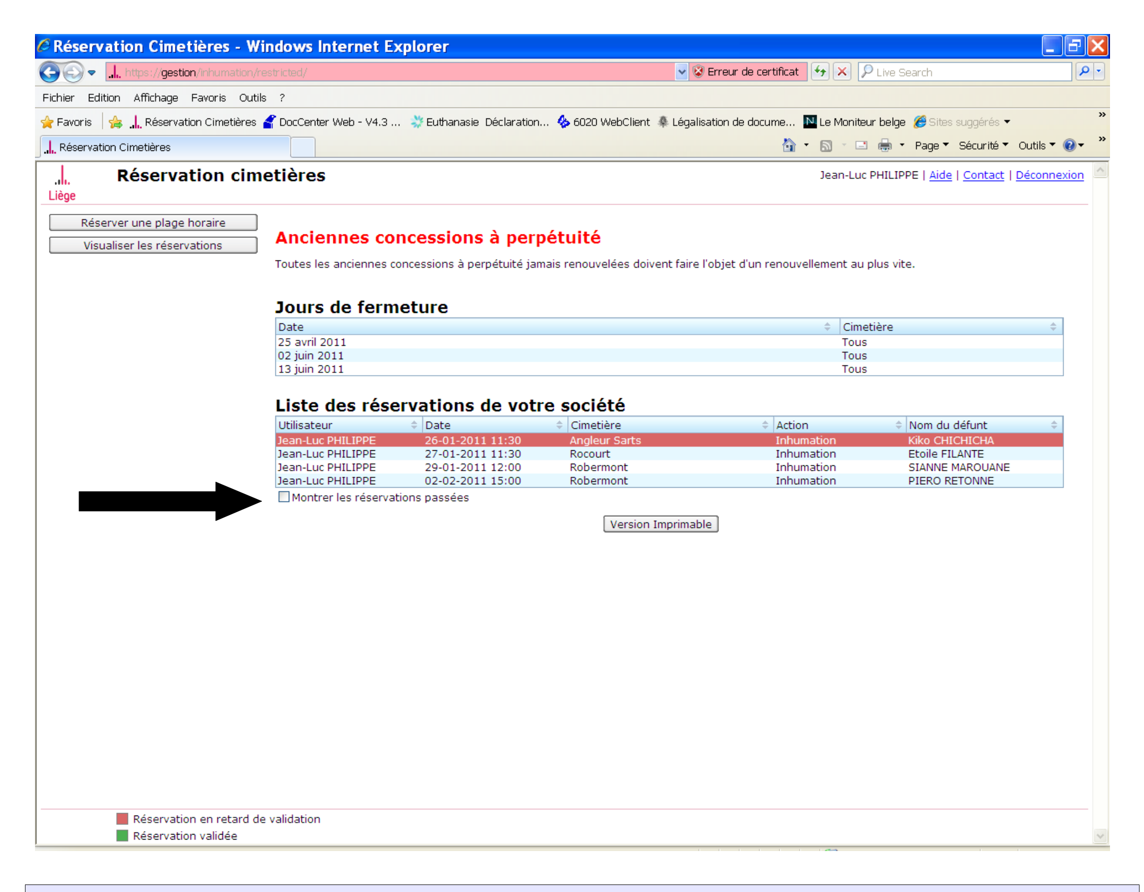


Les cimetières apparaissent automatiquement en fonction des zones que vous allez cocher.

. Visualiser / imprimer l'historique de vos réservations

Afin de ne pas encombrer l'écran par une liste qui reprendrait toutes les réservations que votre société aurait réalisées, seules les demandes encore d'actualité sont visibles immédiatement.

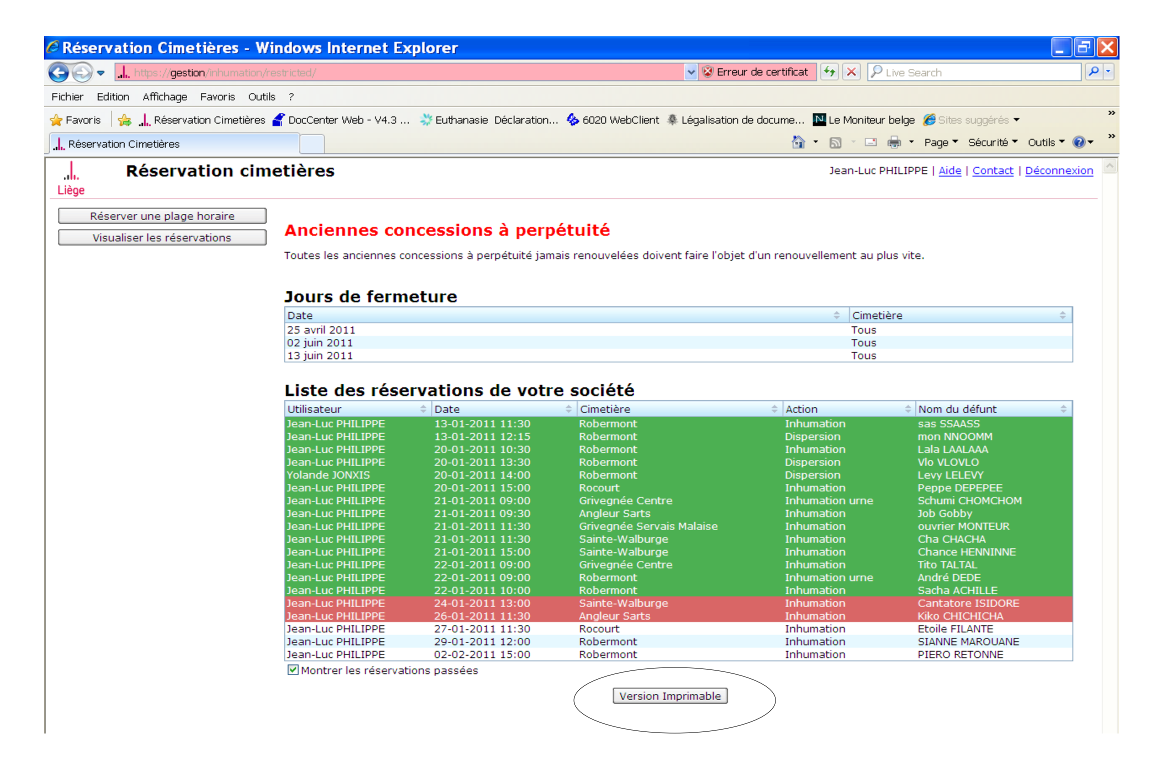
Si vous souhaitez *visualiser l'historique* de toutes vos réservations :



Cochez la case « Montrer les réservations passées ».

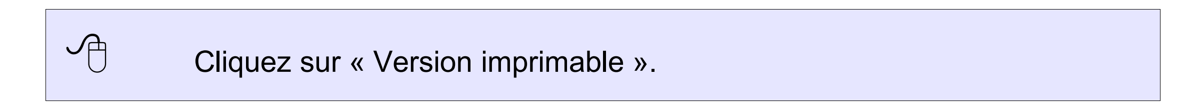
Vos réservations passées vont s'afficher dans les couleurs correspondant à leur statut : en vert

pour celles qui ont été validées par l'administration. Éventuellement en rouge, pour des réservations qui n'auraient pas abouti mais ces cas doivent constituer l'exception.



Vous pouvez soit imprimer la liste des réservations, soit extraire un fichier des réservations.

Si vous souhaitez *imprimer la liste de vos réservations passées* :

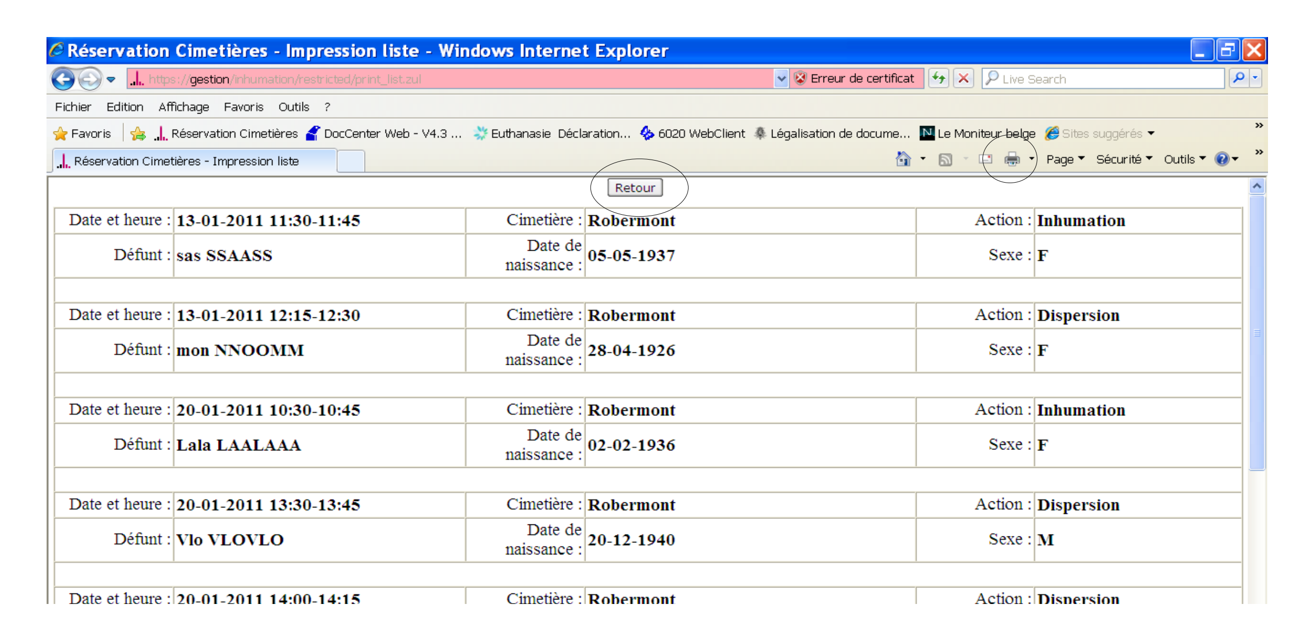


Cliquez sur « Version imprimable ».

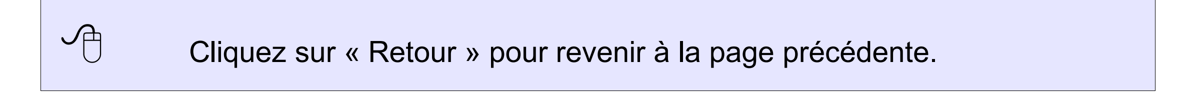
Une nouvelle page va s'ouvrir, vous permettant alors de procéder à l'impression de la liste.



Cliquez sur l'icône de l'imprimante pour lancer l'impression.



Si vous ne souhaitez plus imprimer cette page :



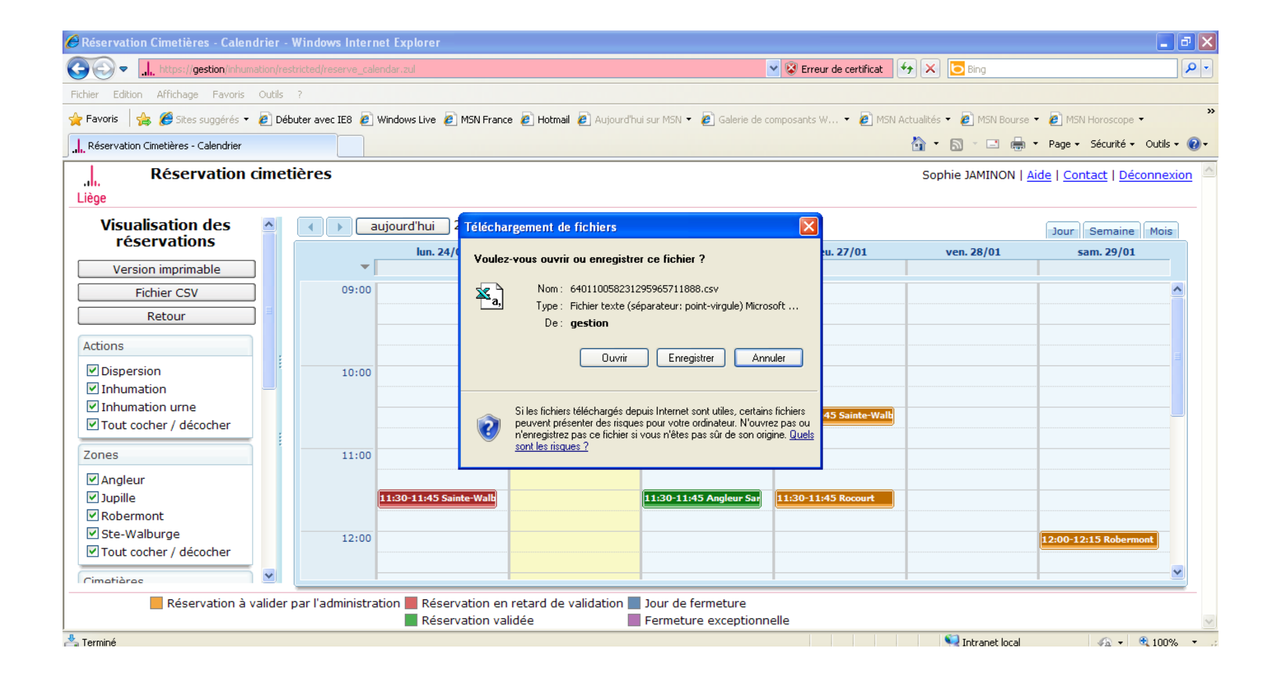
Cliquez sur « Retour » pour revenir à la page précédente.

Soit vous souhaitez *extraire les réservations sous la forme d'un fichier:*



Sur la même page que « Version imprimable », cliquez sur « Fichier CSV » .

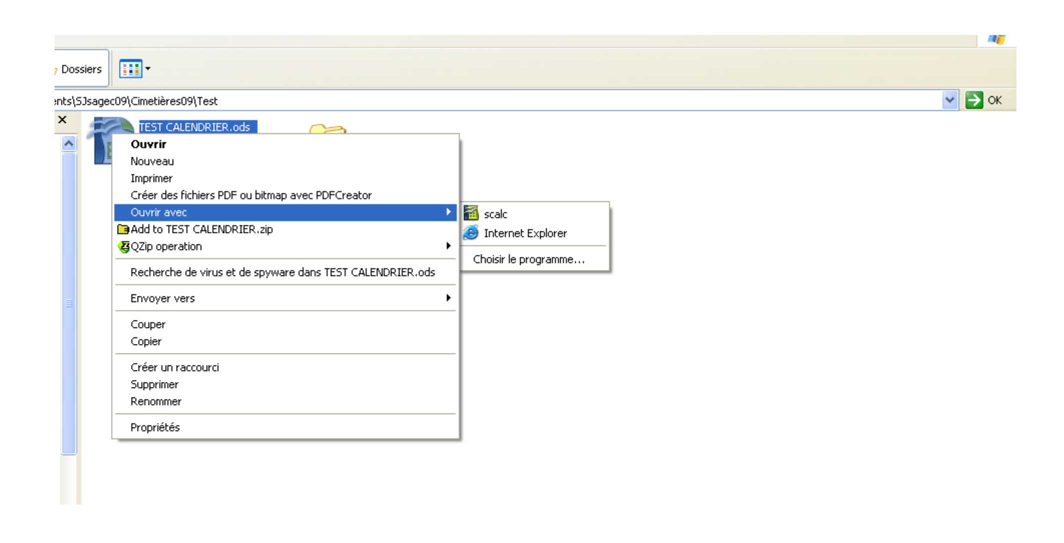
L'écran suivant s'ouvre et vous propose soit d'enregistrer, soit d'ouvrir un fichier comme sur l'image ci-dessous :





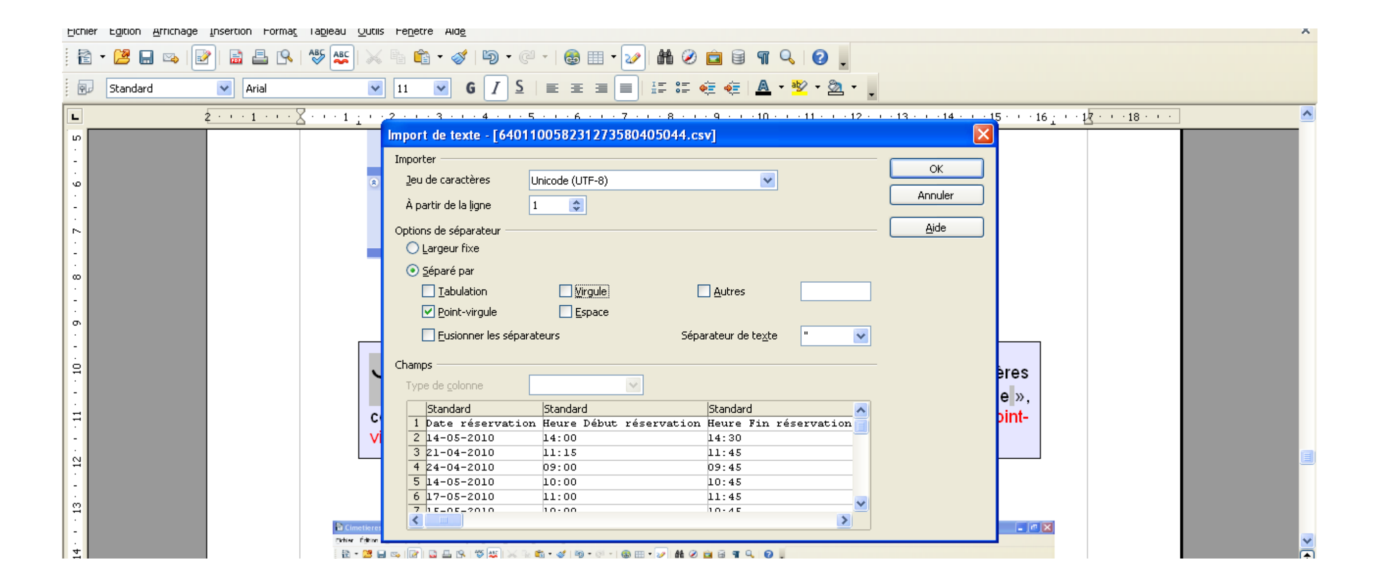
Il est conseillé d'enregistrer votre fichier dans un dossier que vous aurez créé sur votre ordinateur.

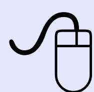
Pour le consulter, cliquez droit sur le fichier et choisissez « Ouvrir avec » comme montré ci-dessous et choisir par exemple « scalc » (le tableur d'Open Office)





L'écran suivant s'ouvrira et vous devrez cocher : le jeu de caractères « unicode (UTF-8) ET séparé par : « point virgule », comme figuré ci-dessous.





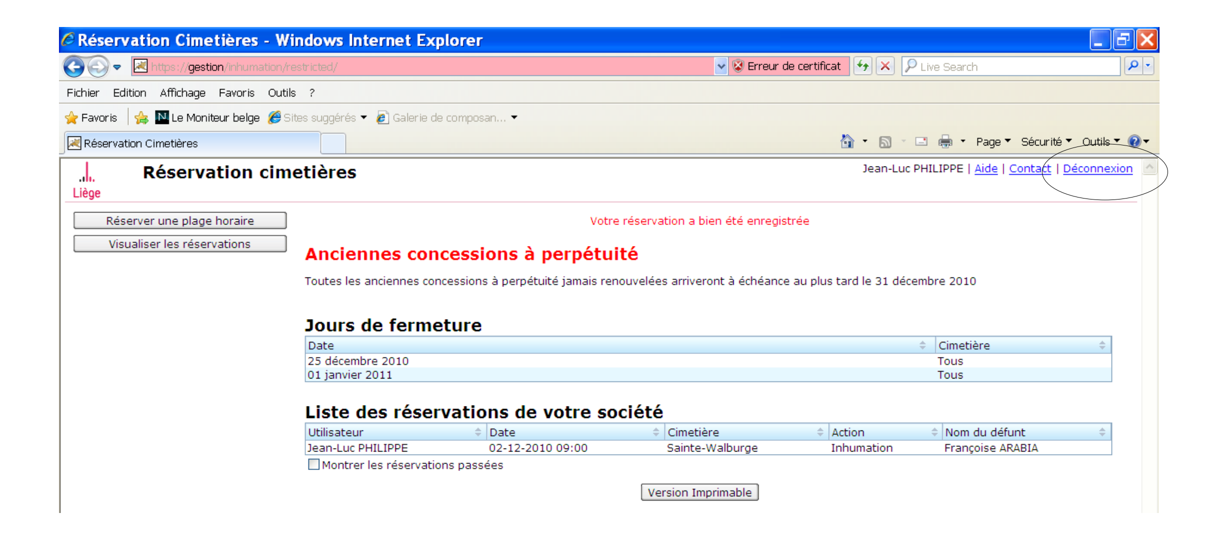
Cliquez ensuite sur « OK » pour que le fichier s'ouvre sous forme de tableau.

. Comment quitter l'application ?

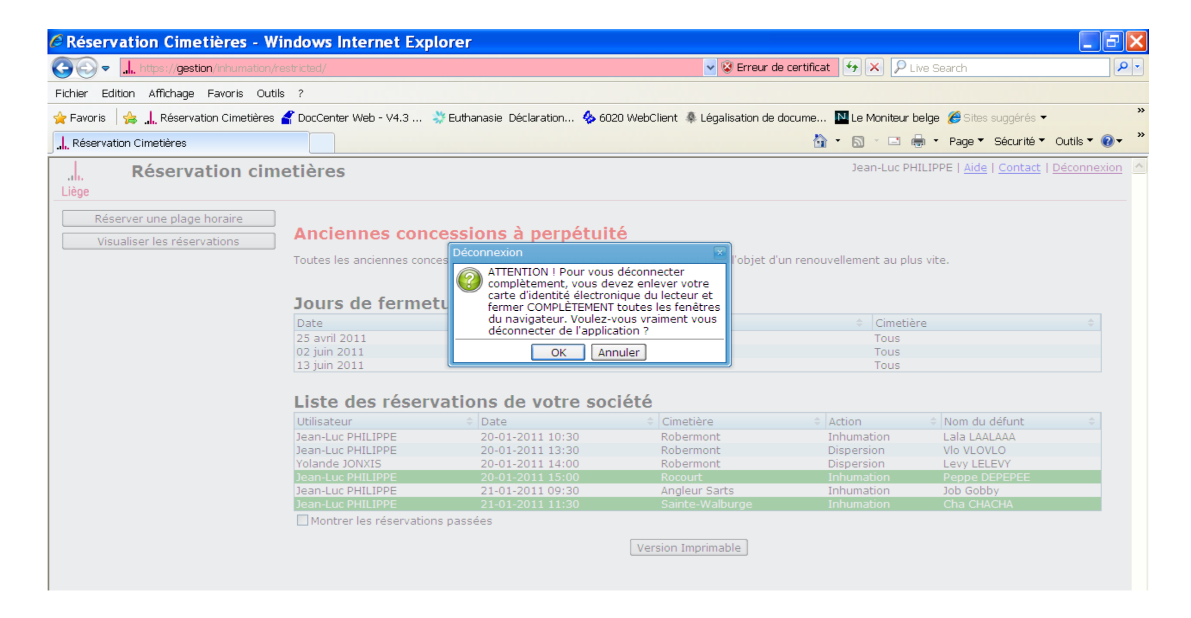
Lorsque vous avez terminé votre travail sur l'application, **n'oubliez pas de vous déconnecter.**



Pour vous déconnecter de l'application, cliquez sur l'onglet « Déconnexion », dans la partie supérieure droite de l'écran.



L'écran suivant apparaît :





Pour vous déconnecter de l'application, cliquez sur « ok ».



Retirez votre carte d'identité électronique du lecteur de carte.



Si vous ne souhaitez pas vous déconnecter, vous pouvez retourner dans l'application en cliquant sur « annuler ».



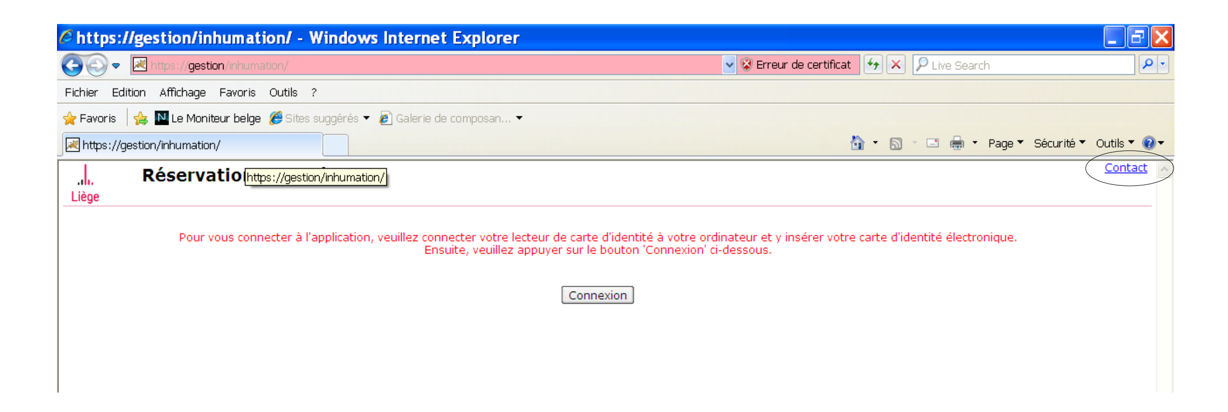
Attention! Pour vous déconnecter, vous devez fermer complètement TOUTES les fenêtres de votre navigateur.



Attention! L'application se déconnectera automatiquement après 30 minutes, si vous ne l'utilisez pas.

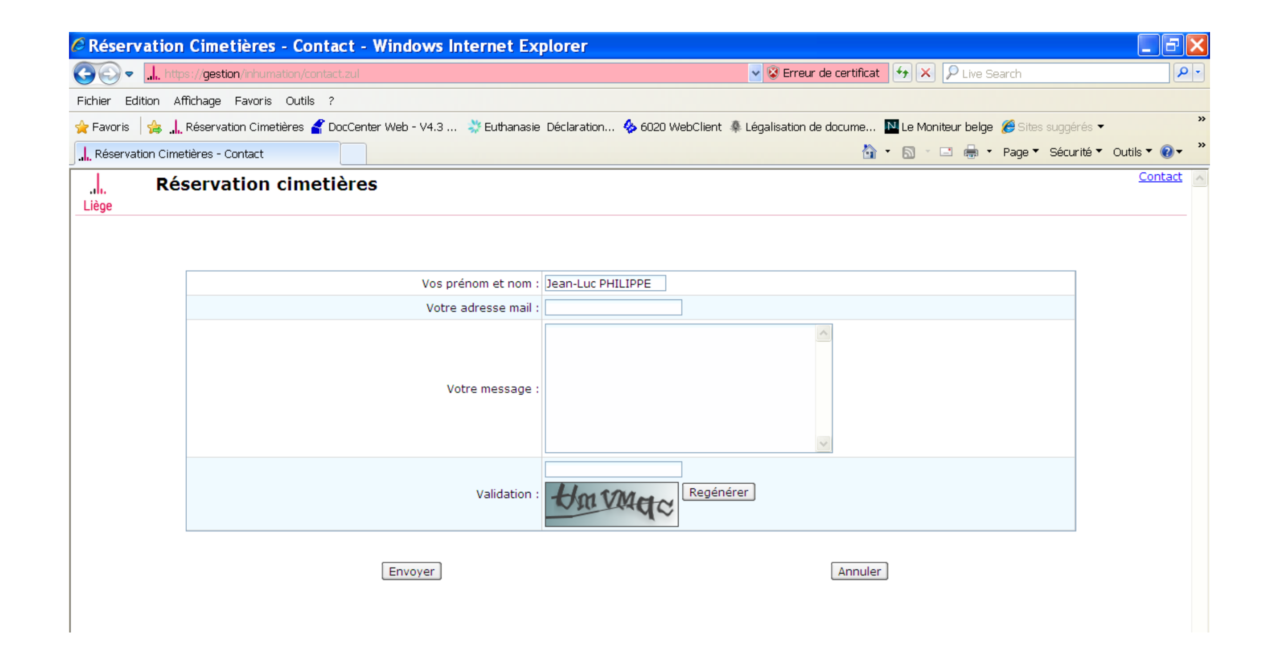
. Contact

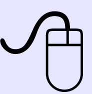
Sur la page de connexion de l'application et dans son menu, un lien « **Contact »** vous permet d'envoyer un mail aux concepteurs de l'application afin de transmettre vos remarques ou vos questions.



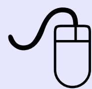


Pour accéder à la partie « Contact », cliquez sur le lien « Contact ».



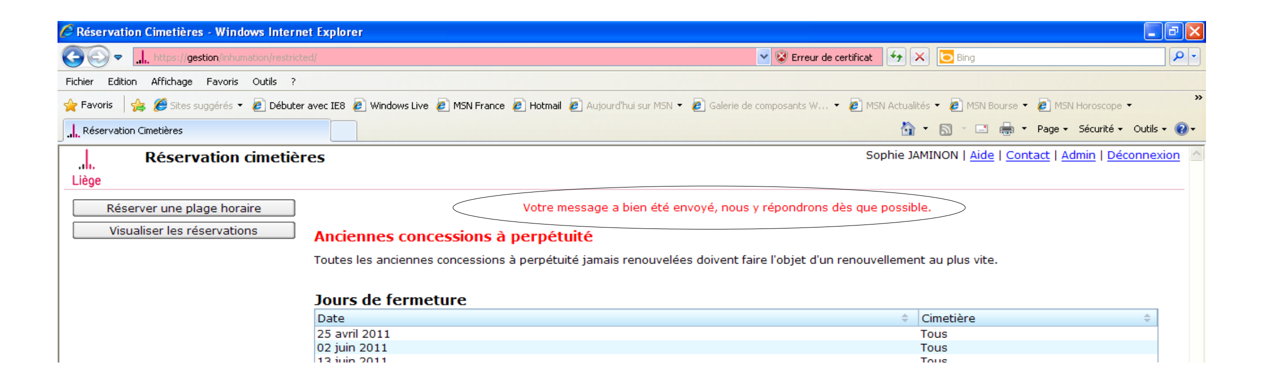


Complétez les zones : nom, prénom et adresse mail et rédigez votre message.



Avant d'envoyer votre message, vous devez le valider en recopiant les caractères qui vous sont proposés dans le champ « validation », en respectant bien les minuscules/majuscules.

Pour envoyer votre message, cliquez sur « Envoyer ». L'écran suivant s'affichera :



Si vous ne souhaitez pas envoyer votre message, cliquez sur « Annuler ». L'application vous ramènera à la page d'accueil et votre message sera effacé.

Aucune réservation ne sera prise en compte si elle est transmise par le biais de cet onglet « Contact ». Pour effectuer une réservation, veuillez vous référer aux instructions des pages « Réserver une plage horaire ».

. Personnes ressources

L'application de gestion des réservations des inhumations et des dispersions utilisant une connexion Internet, assurez vous toujours que vous avez bien une **connexion active** et opérationnelle avant de prendre contact avec l'une des personnes citées ci-dessous.

Pour tout problème ou question quant à l'utilisation de ce logiciel, vous pouvez contacter :

- Réservation d'une plage horaire :

  Service des Décès (guichets) : tél : 04/221.89.35 (37-38-39) – Fax 04/221.92.20

  Françoise ARABIA – Responsable Service des Décès – 04/221.89.33, francoise.arabia@liege.be

  Yvette LIBOTTE – Responsable Service des Décès – 04/221.89.43, yvette.libotte@liege.be

- Cimetières :

  Sainte-Walburge : tél et fax 04/226.16.90

  Angleur- Sarts : tél et fax 04/365.84.20

  Robermont : tél 04/343.35.32 et fax 04/343.76.01

  Jupille : tél et fax 04/362.67.22

Vous avez aussi la possibilité d'envoyer un **message électronique**. Pour ce service, référez vous au chapitre « Contact ».

Vous pouvez également trouver ce manuel en version « pdf », sur le site Internet de la Ville de Liège à l'adresse suivante : http://www.liege.be/etat-civil-et-population/deces-et-sepulture

Ont aussi participé à la mise en œuvre du projet de gestion des inhumations et des dispersions :

- Pour le développement de l'application : le Service informatique

  Benoit JOSEPH : Directeur adjoint

  Olivier DUCHENE : Ingénieur informaticien

  Gaël BOSSICARD : Développeur

- Pour la coordination du projet et l'aide à la rédaction du manuel : le SAGEC (Service d'Aide à la Gestion et au Contrôle)

  Sophie JAMINON : Conseillère en organisation